

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia berlimpah akan sumber daya alam dan sumber daya manusia. Kemakmuran kedua sumber dayanya yang berlimpah ruah itu tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Kekayaan yang kita punyai ini harus dijaga dengan sangat baik agar terjadinya keharmonisan antara kedua sumber dayanya. Sumber daya alam di Indonesia melimpah ruah, mulai dari pertanian, pertambangan, hingga perikanan.

Untuk menjaga sumber daya yang kita punya kita perlu banyaknya infrastruktur dan fasilitas yang digunakan untuk menjaga kekayaan sumber daya kita. Fasilitas yang kita inginkan pastinya membutuhkan anggaran yang cukup banyak dan dana yang hanya dihasilkan dari pendapatan kekayaan alam Indonesia saja tidak mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan negara kita. Kapanpun kita dapat menjual sumber daya alam kita yang mempunyai peran aktif sebagai sumber penerimaan negara satu-satunya. Tapi perlu diketahui karena adanya keterbatasan jumlah dari sumber daya tersebut sebab itu, kita tidak dapat jika hanya bertumpu pada sumber daya alam yang Indonesia miliki.

Pembangunan ialah tahap pembaharuan secara berkelanjutan dalam meraih kondisi yang di anggap sudah unggul. Pembangunan nasional ialah suatu usaha pembangunan terus-menerus untuk memajukan semua aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara Indonesia guna mencapai tujuan bersama. Pernyataan itu sejalan dengan Pembukaan UUD 1945 yang menegaskan perlindungan terhadap seluruh rakyat dan keberagaman Indonesia. Maka dari itu, pembangunan juga menciptakan kesejahteraan umum, meningkatkan tingkat pendidikan masyarakat, serta berkontribusi dalam menjaga perdamaian dunia yang didasarkan pada prinsip kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Seiring majunya pertumbuhan zaman motivasi munculnya globalisasi ini tidak selalu membuahkan hasil yang buruk bagi negara Indonesia. Wajib dimengerti di era globalisasi Indonesia dapat mewujudkan dalam hal pembangunan di berbagai bagian guna mensejahterakan masyarakat yang hidup di negara Indonesia ini.

Karena hal itulah pembangunan nasional bermaksud untuk menciptakan rakyat Indonesia yang tentram, berkeadilan, demokratis, bertenaga asing, maju, juga tentunya sejahtera. Hal ini pastinya didorong oleh rakyat Indonesia yang mandiri, beriman dan bertakwa, berakhlak mulia, sehat, cinta tanah air, tertib, juga mempunyai semangat bekerja yang tinggi, juga menguasai IPTEK (Ilmu Pengetahuan Teknologi).

Pelaksanaan pembangunan tersebut akan melibatkan seluruh bagian aspek kehidupan bangsa seperti aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, dan pertahanan keamanan, tertata, terpadu, bertahap, dan berkepanjangan. Pembangunan dilaksanakan melalui beberapa rangkaian investasi yang hanya bisa diwujudkan karena adanya tunjangan dana yang sangat banyak. Dana itu didapat dari berbagai sumber seperti pemerintah ataupun swasta baik dari dalam negeri atau mancanegara yang salah satunya didapatkan dari hasil penerimaan pajak.

Seiring berkembangnya periode, perolehan negara dari sektor minyak juga gas bumi tidak lagi memerankan sebagai diva, sebab penerimaannya terus berkurang. Oleh karena itu, pajak mendapat peran sangat penting dan signifikan. Lebih dari 70% perolehan negara dikuatkan dari sektor pajak (PAJAKPEDIA, 2016, 15).

Menurut UU Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan (KUP) Tahun 2009, pajak yakni bentuk partisipasi wajib pada negara yang terutang oleh perseorangan maupun badan hukum yang sifatnya mengharuskan. Berasaskan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan balasan saat itu juga dan dimanfaatkan untuk kepentingan negara guna sebesar-besarnya kejayaan masyarakat. Dari pengertian tersebut, pajak ialah suatu hal yang wajib dari setiap penduduk negara Indonesia yang di mana pelaksanaannya akan diatur

berlandaskan Undang-Undang dan peraturan pajak yang lainnya. Bila kita menunaikan pajak maka uang pajak tersebut akan diterima oleh negara lalu dialokasikan untuk kemakmuran rakyat Indonesia (PAJAKPEDIA, 2016, 7).

Pajak juga termasuk salah satu sumber penerimaan terkuat untuk Indonesia. Hal ini bisa dipahami dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Tahun 2023. Jakarta, 22/05/2023 Kemenkeu – Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati mengucapkan bahwa perolehan yang didapat dari pajak sudah meraih Rp688,15 triliun sampai April 2023. Walau perkembangannya mulai moderat, peraihan pendapatan mengalami peningkatan 21,3% secara tahunan. Jumlah tersebut setara dengan 40,05% dari target yang telah dibuat.

Bila diuraikan perolehan Pajak Penghasilan (PPh) Non Migas tercatat Rp410,92 triliun atau setidaknya meraih 47,04% dari target yang ditetapkan. Pertumbuhan pajak ini mencapai 20,11% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Namun, tetap saja penghasilan pajak masih belum dan jauh dari perkiraan pembayaran wajib pajak. Data ini masih menunjukkan bahwa negara Indonesia belum bisa menggapai target penerimaan pajak di titik tertinggi. Penurunan penerimaan pajak tentu akan berdampak pada kas negara yang juga dapat dimanfaatkan sebagai pembangunan nasional.

Selama ini kepatuhan wajib pajak selalu menjadi permasalahan serius di Dirjen Pajak. Dalam rangka memaksimalkan kepatuhan wajib pajak, Dirjen pajak menciptakan kemudahan dari pendaftaran wajib pajak hingga pelaporan pajak. Tidak patuhnya wajib pajak dalam menunaikan kewajiban berpajaknya di Indonesia tak jauh dari komponen ilmu pengetahuan pajak itu sendiri. Mengetahui dan mempelajari aturan Undang-Undang pajak membuat wajib pajak itu dapat mengerti sendiri bahwa adanya peraturan perpajakan yang berasaskan Undang-Undang perpajakan itu sendiri.

Kini kesadaran masyarakat Indonesia akan wajib pajak masih sangat minim. Menjadi negara yang berkembang Indonesia masih membutuhkan penerimaan negara yang sangat besar untuk mendanai pengeluaran-

pengeluaran negara yang mana pastinya akan membutuhkan dana dari pendapatan negara itu sendiri. Perolehan Indonesia dipisahkan dua bagian yakni penerimaan dari dalam negeri, penerimaan luar negeri dan pajak ialah sumber paling utama pendapatan terbesar untuk negara.

Kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajibannya ialah menjadi sesuatu hal penting sekali di Indonesia, sebab wajib pajak orang pribadi yang tak pernah patuh dalam menunaikan kewajibannya untuk membayar pajak akan sangat berpengaruh buruk dalam penerimaan negara karena akan terjadi pengurangan penerimaan kas negara.

Wajib pajak akan dengan penuh kesadaran dalam memenuhi kewajiban pajaknya jika ia memiliki pengetahuan tentang perpajakan. Wajib pajak akan menunaikan pembayaran pajak dengan tepat waktu karena ia sudah memahami bahwa adanya sanksi yang diberlakukan jika ia melanggar pembayaran wajib pajak yang tidak tepat waktu atau sampai tidak membayarnya sama sekali.

Upaya untuk memaksimalkan target penerimaan pajak belum bisa jika hanya memercayakan kinerja dari Dirjen Pajak ataupun pegawai pajaksaja, tapi tetap dibutuhkan juga usaha yang giat dari para wajib pajak orang pribadi. Kini system pelaporan pajak sudah berubah yang sebelumnya *Official Assessment* sekarang menjadi *Self Assessment*, ini bertujuan agar wajib pajak dapat mendaftarkan, menghitung, membayar serta melaporkan kewajiban pajaknya hingga pelaporan pajak bersifat transparan. Perubahan ini adalah langkah yang penting sekali dalam usaha meraih kesuksesan penerimaan negara (Syafira Oktaviana Putri Tarigan, 2017).

Target dan Realisasi Penerimaan Negara sektor pajak tahun 2019 - 2023 dapat dilihat pada **Tabel I.1** berikut:

**Tabel I. 1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Negara Tahun 2019-2023**  
**(Triliun Rupiah)**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi Pajak</b>	<b>Target Pajak</b>	<b>Persentase Realisasi Pajak (Persen)</b>
2019	Rp. 1.332,68	Rp. 1.557,56	84,44%
2020	Rp. 1.069,97	Rp. 1.198,82	89,25%
2021	Rp. 1.227,53	Rp. 1.229,58	103,9%
2022	Rp. 1.716,76	Rp. 1.484,96	115,61%
2023	Rp. 1.867,87	Rp. 1.818,24	108,78%

Sumber : Data diolah dari Laporan Kinerja DJP tahun 2019-2023

Berdasarkan Tabel I.1 terlihat penerimaan pajak tahun 2019-2023 mengalami kenaikan dan penurunan, di tahun 2019 sebesar 84,44%, tahun 2020 naik menjadi 89,25%, tahun 2021 naik menjadi 103,9%, tahun 2022 mengalami kenaikan tajam menjadi 115,61%, di tahun 2023 turun menjadi 108,78%.

*Ultimate goal* DJP tahun 2023 adalah target penerimaan pajak berdasarkan APBN tahun 2023 sebesar Rp. 1.717,09 atau Rp. 1.818,24 triliun menurut Perpres 75 tahun 2023. Dari target tersebut, DJP berhasil mengumpulkan sebesar Rp. 1.867,87 triliun, 108,78% dari target APBN tahun 2023 atau 102,73% dari target Perpres 75 tahun 2023. Penerimaan pajak tahun 2023 sekaligus menjadi penanda bahwa dapat terjangkaunya target penerimaan pajak selama tiga tahun terakhir.

Naik turunnya kepatuhan wajib pajak pribadi diakibatkan dari berbagai faktor yaitu minimnya pengetahuan tentang pemahaman peraturan pajak, kurangnya sistem pelayanan di kantor pajak, lemahnya kesadaran masyarakat akan menunaikan pajak dan masih minimnya pelaksanaan sanksi perpajakan. Sebab inilah yang nantinya akan menimbulkan kekeliruan terhadap pembayaran pajak di dalam negara.

Tingkatan kepatuhan wajib pajak dapat dinilai dari pengajuan SPT, baik dalam SPT tahunan maupun SPT masa. Surat pemberitahuan (SPT) ialah dokumen yang dimanfaatkan guna melaporkan pembayaran pajak, obyek pajak, aset dan kewajibannya sesuai dengan aturan Undang-Undang Perpajakan (Dumadi, Nurul Imanul Qur'an, & Indah Dewi Mulyani, 2020).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dari sektor pajak dari tahun 2019-2023 bisa dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel I. 2**

**Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi Tahun 2019-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Target Kepatuhan (WP)</b>	<b>Realisasi Kepatuhan (WP)</b>	<b>Indeks Capaian</b>
2019	60%	62,08%	103,73%
2020	80%	77,63%	97,04%
2021	100%	99,60%	99,60%
2022	100%	104,03%	104,03%
2023	100%	100,16%	100,16%

Sumber : Data diolah dari dari Laporan Kinerja DJP tahun 2019-2023

Bersumber pada Tabel I.2 di atas bisa dinyatakan tingkat kepatuhan wajib pajak tetap mengalami kenaikan juga penurunan, dalam artian masih belum bisa stabil. Dapat ditinjau di tahun 2019 sebesar 103,73%, tahun 2020 terjadi penurunan sejumlah 97,04%, tahun 2021 naik menjadi 99,60%, di tahun 2022 naik menjadi 104,03% dan pada tahun 2023 naik menjadi 100,16%. Kepatuhan wajib pajak tetap saja menjadi problematika yang berarti untuk diperhatikan oleh DJP dan para pegawai pajak.

Menurut (Lovihan, 2014) pemahaman peraturan perpajakan merupakan upaya untuk mempelajari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perpajakan. Wajib pajak yang tidak mempelajari aturan pajak cenderung tidak mematuhi kewajiban pajak mereka. Semakin dalam

memahami ilmu perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhannya terhadap kewajiban pajaknya.

Kualitas pelayanan memengaruhi secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan menunaikan kewajibannya bila ia dilayani secara baik-baik oleh pegawai pajak. Bila wajib pajak diberi pelayanan yang tidak semestinya, maka para wajib pajak orang pribadi enggan untuk menunaikan kewajibannya.

Naik turunnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak juga dikarenakan dari ketidaktahuannya tentang sanksi pajak yang diberlakukan kepada para wajib pajak tidak taat juga tidak patuh. Sanksi pajak merupakan suatu imbalan atau ganjaran atas ketidakpatuhannya wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sanksi perpajakan bisa terjadi karena adanya pelanggaran yang dilaksanakan, jika pelanggaran yang dilakukannya besar maka sanksi yang diberikannya juga semakin besar dan berat.

Dari beberapa faktor tersebutlah yang kemudian akan dimaksimalkan dengan cara yaitu, meningkatkan pemahaman masyarakat tentang peraturan perpajakan, meningkatkan kualitas pelayanan di setiap kantor perpajakan di Indonesia, memberikan kesadaran kepada masyarakat yang tentunya sudah wajib pajak betapa bernilainya menunaikan kewajiban pajak, juga meningkatkan sanksi pajak yang sudah ditetapkan supaya para wajib pajak tidak lagi melanggar kaidah yang sudah dibuat dan ditetapkan.

Untuk mendukung peningkatan penerimaan kas negara tentunya dalam hal perpajakan, maka dari itu penulis menganalisa seberapa besar pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat. Berlandaskan latar belakang inilah penulis tertarik untuk mengadakan penelitian skripsi berjudul ***“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri Tahun 2024”***.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijabarkan, penulis merumuskan masalah, yaitu:

1. Apakah adanya pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri tahun 2024?
2. Apakah adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri tahun 2024?
3. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri tahun 2024?
4. Apakah adanya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri tahun 2024?
5. Apakah adanya pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri tahun 2024?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Guna mengetahui dan menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri tahun 2024.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri tahun 2024.
3. Guna mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri tahun 2024.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma

Mandiri tahun 2024.

5. Guna mengetahui dan menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri tahun 2024.

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

Kemudian adapun manfaat penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Manfaat untuk penulis yaitu dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan ilmu baru, meningkatkan keahlian berpikir yang lebih maju juga selaku syarat agar mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 (S1) Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MH. Thamrin.

2. Bagi Pembaca

Guna menambahkan pengetahuan bagi pembaca yang dapat digunakan sebagai referensi juga menambahkan pengetahuan kepada pembaca mengenai materi pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT Bank Syariah Indonesia Pusat Wisma Mandiri tahun 2024.

3. Bagi Wajib Pajak

Dapat dijadikannya pembelajaran juga evaluasi bagi para wajib pajak untuk memahami perpajakan bahwa besar pengaruhnya pajak bagi pembangunan juga kesejahteraan negara dan masyarakat.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini penulis berharap bisa dijadikannya kontribusi yang dapat dimanfaatkan kajian penelitian lebih lanjut dalam penelitian-penelitian yang selanjutnya khususnya dalam bidang Akuntansi Perpajakan.

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

Guna memaparkan gambaran secara garis besar mengenai penulisan ini oleh sebab itu, dibuatlah sistematika penulisan ini untuk menjelaskan apasaja teori yang akan dibahas dalam penulisan ini yang dibagi menjadi setiap bab. Adapun sistematika

penulisannya yaitu di antaranya:

## **BAB I            PENDAHULUAN**

Memberikan informasi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan

## **BAB II            LANDASAN TEORI**

Bagian ini mencakup penjelasan tentang materi yang relevandan disesuaikan oleh penelitian yang telah dilaksanakan, merujuk pada literatur juga sumber lain yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian. Dan rangkuman atau ringkasan tinjauan pustaka/kerangka teori seterusnya dipaparkan menjadi kerangka konsep/kerangka pemikiran yang tergambarakan hubungan dalam penelitian yang ditata berdasarkan landasan teori tinjauan pustaka. Kemudian di bagian akhir berisi hipotesis yang menguraikan tujuan dari penelitian ini.

## **BAB III           METODE PENELITIAN**

Bagian ini mencakup penjelasan mengenai lokasi dan periode penelitian yang dilakukan, metode penelitian seperti apa yang digunakan, subjek penelitian yang memastikan populasi penelitian, sampel penelitian yang membahas tentang jumlah sampel juga teknik sampling (pengumpulan data). Instrumen penelitian yaitu berbentuk kuesioner. Lalu, pada akhir bagian akan dijelaskan metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pendekatan analisis regresi linear berganda.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menerangkan hasil dari pengambilan data penelitian, hasil dari analisis data penelitian, kesimpulan dari uji pengujian validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, hipotesis serta pembahasan hasil pengolahan data-data penelitian dan pengujian hipotesis.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini mengandung kesimpulan hasil penelitian yang didapat dari pembahasan pada bab 4 dan akan dijelaskan serta saran terhadap kesimpulan tersebut.