

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menjalankan suatu roda pemerintahan, suatu negara pasti memiliki beberapa tujuan yang harus dicapai, salah satunya yaitu menyejahterakan masyarakat, salah satu caranya yaitu dengan pembangunan nasional. Pembangunan nasional sendiri memiliki tujuan untuk menciptakan keadilan dan kemakmuran bagi masyarakat.

Pada masa pemerintahan sekarang, dibawah pimpinan Presiden Jokowi, pembangunan nasional difokuskan dengan membangun infrastruktur penting seperti jalan tol, pelabuhan, bandara, bendungan, dan infrastruktur lainnya. Dalam merealisasikan pembangunan nasional tersebut, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit, salah satu sumber dana terbesar Indonesia yaitu lewat pemungutan pajak (Soda et al., 2021). Hal tersebut berdasarkan data Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2022 dimana total pendapatan negara yaitu Rp. 1.846,1 T dengan sumber pendapatan terbesar didapatkan dari pajak yaitu sebesar Rp. 1.510,0 Triliun.

Indonesia memiliki jumlah penduduk lebih dari 250 juta jiwa tentunya memiliki potensi yang besar dalam penerimaan pajak, karena sudah pasti dengan bertambahnya jumlah penduduk maka jumlah pendapatan negara dari wajib pajak juga dapat bertambah. Begitu pentingnya pemasukan di sektor pajak bagi suatu negara Indonesia dalam rangka keberlangsungan pembangunan nasionalnya, maka sudah menjadi keharusan bagi negara untuk mengaturnya dalam undang-undang dan peraturan-peraturan lainnya sebagai payung hukum termasuk pengenaan sanksi bagi yang tidak mematuhi. Apalagi warga negara yang berpenghasilan besar tanpa dikenakan pajak, tentu akan sangat tidak adil jika tidak ada kontribusi bagi negaranya. Oleh karena itu, biasanya penerimaan terbesar dalam APBN adalah dari sektor pajak penghasilan (Ernawati et al., 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 mengenai Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983, menjelaskan bahwasanya pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara oleh wajib

pajak orang pribadi ataupun badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar yang semua totalnya diperuntukan guna memenuhi seluruh pengeluaran dan pembangunan negara (Aglista Ramadhanty, 2020).

Melihat peranan pajak yang sangat penting, pemerintah berusaha meningkatkan penerimaan pajak setiap tahunnya, guna memenuhi pembiayaan atas pengeluaran Negara secara mandiri dan maksimal. Namun, pemungutan pajak bukanlah hal yang mudah, selain dibutuhkan peran aktif dari petugas pajak, wajib pajak juga harus mempunyai pengetahuan serta kesadaran dalam membayarkan pajaknya (Nadia Salsabila & Imahda Khoiri Furqon, 2020).

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan erat dengan penerimaan pajak, apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka penerimaan pajak juga akan meningkat. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak adalah sesuatu yang sangat penting karena jika kepatuhan wajib pajak menurun, penerimaan pajak juga menurun maka akan menghambat pembangunan negara (Amri & Syahfitri, 2020).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari individu wajib pajak berkaitan dengan karakteristik sebagai sebab seseorang melaksanakan kewajiban pajaknya. Sedangkan, faktor berasal dari luar diri wajib pajak mencakup lingkungan di sekitar wajib pajak (Putra & Sujana, 2021).

Pada data Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cirebon I, tahun 2023 terdapat 138.409 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, dengan jumlah wajib pajak yang efektif sebanyak 30.862, dari data tersebut dapat diketahui bahwa wajib pajak yang tidak efektif lebih banyak daripada wajib pajak yang efektif, Dimana wajib pajak tidak efektif mencapai angka 107.547 pada tahun 2023. Selain itu, hanya 27.785 WPOP yang melaporkan SPT nya, meskipun begitu capaian pada tahun 2023 terdapat kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. Tabel dibawah ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepatuhan WPOP di wilayah KPP Pratama Cirebon I.

Tabel 1.1 Kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Cirebon Satu

Tahun	WPOP terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang melaporkan SPT	Rasio Kepatuhan
2019	101.905	25.567	28.356	110,91%
2020	121.187	26.686	31.265	117,16%
2021	126.964	27.588	31.204	113,11%
2022	132.844	28.836	25.536	88,56%
2023	138.409	30.862	27.785	90,03%

Sumber: (KPP Pratama Cirebon Satu)

Rasio kepatuhan wajib pajak berubah dari 2019 hingga 2023, seperti yang dapat dilihat dari tabel di atas. Dimana terjadi kenaikan rasio kepatuhan dari tahun 2019 sejumlah 110,91% naik menjadi 117,16% pada tahun 2020, setelah itu rasio kepatuhan terus menurun sampai tahun 2022 hingga mencapai angka 88,56%, dan naik kembali pada tahun 2023 sejumlah 90,03%.

Pada tahun 2019 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sejumlah 101.905 dan selalu naik tiap tahunnya, pada tahun 2020 menjadi 121.187, pada tahun 2021 menjadi 126.964, pada tahun 2022 menjadi 132.844, dan pada tahun 2023 menjadi 138.409

Pada tahun 2019, Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif sejumlah 25.567 wajib pajak. Kemudian mengalami kenaikan menjadi 26.686 pada tahun 2020, 27.588 pada tahun 2021, 28.836 pada tahun 2022, dan 30.862 pada tahun 2023.

Selain itu, Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami variasi dalam melaporkan SPT mereka. Pada tahun 2019 sejumlah 28.356, pada tahun 2020 sejumlah 31.265, dan pada tahun 2021 sejumlah 31.204. Dan terjadi penurunan wajib pajak yang melaporkan SPT di tahun 2022 menjadi 25.536 wajib pajak, dan terjadi kenaikan kembali pada 2023 menjadi 27.785 wajib pajak yang melaporkan SPT. Adapun penerimaan pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu

Tahun	Jumlah
2019	859.630.363.278
2020	753.465.627.677
2021	593.509.735.092
2022	639.439.581.750
2023	383.483.324.860

Sumber : KPP Pratama Cirebon Satu, 2024

Dari tabel diatas, dapat diketahui terdapat penurunan penerimaan pajak pada tahun 2020 dan 2021, kemudian kembali naik pada tahun 2022 dan terjadi penurunan lagi pada tahun 2023.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui salah satu faktor internal kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak, yang merupakan sikap wajib pajak yang taat dan secara sukarela membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu. Dimana untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibutuhkan kesadaran dari wajib pajaknya, hal ini dapat dicerminkan dari keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya terutama dalam mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak timbul dari hal eksternal, yaitu pelayanan fiskus yang merupakan cara petugas pajak memberikan pertolongan bagi wajib pajak dalam menyiapkan keperluannya. Presentase kepuasan pelayanan fiskus pada KPP Pratama Cirebon Satu menurut wajib pajak mencapai angka 89,98% atau sekitar 3,60 dalam skala 4. Namun, walaupun indeks kepuasan pelayanan telah masuk dalam kategori sangat memuaskan, terdapat beberapa evaluasi pelayanan untuk KPP Pratama Cirebon Satu, berdasarkan ulasan yang didapat dari *google maps*, wajib pajak mengeluhkan mengenai keramahan pelayanan dan jumlah fiskus yang disediakan KPP Pratama Cirebon Satu dalam mendorong aktivitas pelayanan. Dari ulasan yang ada maka diharapkan petugas pajak terutama dalam KPP Pratama Cirebon Satu harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya, karena apabila pelayanan fiskus cepat, baik, ramah, sopan dan melayani dengan sepenuh hati akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. Hal tersebut diharapkan dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini akan memberikan dampak yang baik yaitu kenaikan penerimaan negara (Nababan & Dwimulyani, 2019).

Faktor eksternal lainnya adalah sanksi perpajakan, menurut ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan mengartikan sanksi perpajakan ialah adalah jaminan mengenai kebijakan peraturan perundang-perundangan perpajakan yang harus ditaati dan dipatuhi. Melihat masih banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya maka pelaksanaan sanksi pajak ini diterapkan karena tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak (Handayani, 2020). Wajib pajak harus mengetahui sanksi perpajakan yang diterapkan di Indonesia dan mengetahui akibat dari apa yang telah dilakukannya. Menurut Karlina & Ethika (2020) wajib pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk menghindari sanksi perpajakan. Oleh karena itu agar peraturan perpajakan dipenuhi oleh wajib pajak, maka sanksi yang tegas harus diterapkan agar wajib pajak memandang sanksi pajak akan merugikannya apabila kewajiban perpajakan tidak terpenuhi.

Berdasarkan penelitian Nugrahani & Suryaningsum (2023) kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian (Hanvansen & Wenny, 2022) yang menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan juga menurut penelitian (Rianty & Syahputepa, 2020) menyebutkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan yang terakhir, menurut penelitian (Karlina & Ethika, 2020) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat *research gap* dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai variabel yang ingin saya teliti. Oleh karena itu, saya tertarik untuk membahas bagaimana **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu”**

B. Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Masih banyak wajib pajak yang belum memiliki kesadaran untuk melaporkan SPT dan membayar pajaknya
2. Rasio kepatuhan pajak yang semakin menurun setiap tahun
3. Kecepatan pelayanan fiskus pada KPP Pratama Cirebon Satu perlu dioptimalkan, jumlah fiskus dengan jumlah WPOP yang membayar pajak dan melaporkan SPT tidak sebanding
4. Melihat masih banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajaknya maka pelaksanaan sanksi pajak yang tegas dan membuat efek jera harus diterapkan.

b. Pembatasan Penelitian

Penelitian ini hanya memfokuskan pada variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Cirebon Satu.

c. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah atau pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu?
4. Apakah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu
2. Untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu
3. Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu
4. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan dalam bidang perpajakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang masih berkaitan dengan permasalahan yang sama. Dan juga, penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan mengembangkan wawasan, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan kepada pihak yang berkepentingan.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan sumber informasi dan referensi pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti dalam Menyusun penelitian selanjutnya. Melalui penelitian ini, peneliti mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cirebon Satu

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan karya ilmiah pada bidang perpajakan, dan juga dapat menjadi tambahan referensi yang dapat

digunakan pihak yang berkepentingan dan membutuhkan referensi tambahan dalam melakukan penelitian

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

d. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi pemerintah khususnya DJP untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan terus mengoptimalkan kualitas pelayanan dan system perpajakan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari 5 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian, kerangka pemikiran atau model konsep, dan model hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN Bab ini membahas dan menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN Bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan yang berisi gambaran umum objek penelitian hingga hasil penelitian mengenai pengaruh pengetahuan, kompetensi, dan pelatihan terhadap kinerja relawan pajak.

BAB V PENUTUP Bab ini membahas tentang kesimpulan dan kontribusi penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti.