

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang menganut sistem pemerintahan presidensial. Dalam sistem pemerintahan ini, terdapat tiga jenis kekuasaan yang berbeda, yaitu Eksekutif, Legislatif, dan Yudikatif. Berjalannya suatu sistem pemerintahan tentunya tidak terlepas dari suatu target tujuan tertentu yang ingin dicapai, seperti kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, diperlukan pembiayaan dari negara sebagai bentuk dukungan untuk mencapai tujuan tersebut.

Umumnya, pembiayaan yang digunakan oleh negara dalam mencapai seluruh tujuannya bersumber dari penerimaan negara. Penerimaan negara dapat bersumber dari pendapatan pajak dan non pajak. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah:

“Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Berdasarkan data pada Badan Pusat Statistik, pendapatan terbesar Indonesia pada tahun 2023 berasal dari pajak, yaitu sebesar Rp2.118.348,00 miliar. Salah satu jenis pendapatan pajak yang ada di Indonesia adalah Pajak Penghasilan (PPh). Menurut Mardiasmo (2018), Pajak Penghasilan merupakan pajak yang dikenakan untuk orang pribadi, perusahaan, atau badan hukum lainnya atas penghasilan yang di dapat. Pajak Penghasilan (PPh) yang berlaku tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP). Pada tahun 2023, data pada Badan Pusat Statistik menunjukkan

pendapatan negara yang bersumber dari Pajak Penghasilan (PPh) sebesar Rp1.040.798,40 miliar.

Meskipun pajak merupakan pendapatan tertinggi di Indonesia, tetapi masih banyak wajib pajak yang menolak untuk melakukan pembayaran pajak. Menurut Rahayu (2010), wajib pajak merupakan:

“Orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat objektif, yaitu untuk Wajib Pajak Dalam Negeri memperoleh atau meminta penghasilan yang melebihi PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), dan jika Wajib Pajak Luar Negeri menerima penghasilan dari sumber-sumber yang ada di Indonesia yang tidak ada batas minimumnya (PTKP).”

Penolakan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak tentunya akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak di Indonesia. Pada setiap tahunnya, pemerintah telah menetapkan target dalam penerimaan pajak untuk mengetahui apakah jumlah penerimaan pajak pada tahun tersebut telah tercapai atau tidak. Pencapaian target ini juga akan mencerminkan tingkat kepatuhan wajib pajak di daerah tertentu. Apabila penerimaan pajak telah mencapai atau melebihi target, maka dapat disimpulkan tingkat kepatuhan wajib pajak di daerah tersebut cukup tinggi. Menurut Gunadi (2013), kepatuhan wajib pajak adalah:

“Wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.”

Tindakan kepatuhan seorang wajib pajak dapat tercermin dalam bentuk apapun, seperti melaporkan SPT tepat waktu, melakukan pembayaran pajak terutang, tidak menghindari pemeriksaan, dan tindakan serupa lainnya. Di Indonesia, sistem perpajakan yang digunakan adalah sistem *self assessment*,

sehingga secara pribadi para wajib pajak harus memiliki kesadaran penuh untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

Pada masa sekarang ini, masih ditemukan adanya wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dilansir dari *kompas.id*, pada pertengahan tahun 2023 kinerja pelaporan SPT tahunan tumbuh lebih tipis sebesar 2,84% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun lalu. Berdasarkan data pada Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT tahunan terus mengalami pertumbuhan selama tiga tahun terakhir meski melambat. Namun, meskipun jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT tahunan bertambah, tetapi tingkat pertumbuhan pada tahun 2023 lebih kecil jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang memiliki pertumbuhan sebesar 6,12%. Secara keseluruhan, pertumbuhan pelaporan SPT badan lebih tinggi jika dibandingkan dengan pelaporan SPT orang pribadi. “Untuk orang pribadi memang tumbuh lebih sedikit dari tahun lalu, tetapi secara umum jumlahnya terus bertambah”, kata Direktorat Jenderal Pajak Kemenkeu Suryo Utomo dalam pengarah media. Terkait hal tersebut, pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi hanya tumbuh sebesar 2,51% dengan total 12,39 juta SPT yang terkumpul sampai 2023. Sedangkan pada periode tahun 2022, Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pelaporan SPT sebanyak 12,09 juta orang. Direktorat Jenderal Pajak Kemenkeu Suryo Utomo menambahkan bahwa penerimaan pelaporan SPT tahunan orang pribadi tidak akan berhenti sampai pada batas waktu 31 Maret 2023. Pemerintah akan “memperpanjang” periode pelaporan sampai akhir

tahun, namun wajib pajak orang pribadi akan dikenakan denda keterlambatan sebesar Rp100.000 (Theodora, 2023).

Pada umumnya, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut akan dijadikan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan perpajakan. Menurut Boediono (2003), kualitas pelayanan perpajakan adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dengan adanya penerapan kualitas layanan yang baik dapat mendukung meningkatkan tingkat kepuasan seorang wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan dapat diukur melalui evaluasi kepuasan yang dilakukan oleh setiap wajib pajak. Jika kualitas pelayanan perpajakan dianggap baik, maka besar kemungkinan wajib pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini tentunya akan mendorong pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien (Purba, 2023).

Selain kualitas pelayanan perpajakan, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu penerapan sistem *e-filing*. Menurut Rahayu (2010), penerapan sistem *e-filing* adalah suatu cara memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT melalui media yang bersifat *online*. Penerapan *e-filing* yang sudah berbasis elektronik sangat memberikan kemudahan karena dapat membantu meminimalkan biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam melakukan pelaporan.

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Menurut Mardiasmo (2018), sanksi pajak merupakan:

“Suatu jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

Sanksi yang diterapkan bertujuan untuk meminimalkan pelanggaran terhadap Undang-Undang perpajakan yang mungkin akan dilakukan oleh wajib pajak. Sanksi pajak yang diberikan bisa berupa sanksi administrasi ataupun sanksi pidana. Dengan adanya penerapan sanksi ini diharapkan bisa memberikan efek jera kepada setiap wajib pajak yang sering tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pemilihan variabel yang digunakan pada penelitian ini akan berdasarkan pada penelitian terdahulu yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustamu (2023) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Putra (2023) menunjukkan bahwa penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, *self assessment system* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ketiga dilakukan oleh Handoyo (2023) menunjukkan bahwa penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi, pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Mufidah (2019) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian terakhir dilakukan oleh Wardhanny (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan subjek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Jakarta Jatinegara, pada tahun 2023 realisasi penerimaan PPh secara keseluruhan telah mencapai target penerimaan, yaitu sebesar 104,80%. Meskipun demikian, tingkat realisasi pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP ini hanya mencapai 6.306 SPT dari total keseluruhan 8.904 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Jatinegara atau sebesar 70,82%. Tingkat pelaporan SPT ini menunjukkan bahwa meskipun penerimaan PPh berhasil memenuhi target, tetapi masih terdapat sejumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan yang belum memenuhi kewajiban pelaporan SPT mereka. Dalam hal ini, wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kontribusinya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seperti yang diketahui, pemerintah sudah memberikan kemudahan melalui penerapan *e-filing* yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT secara *online*. Dengan adanya sistem ini, diharapkan wajib pajak dapat lebih disiplin dan tepat waktu dalam melakukan pelaporan SPT, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dan penerimaan pajak secara keseluruhan. Berdasarkan pada masalah

tersebut, penelitian ini akan menggunakan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENERAPAN SISTEM E-FILING, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN DI KPP PRATAMA JAKARTA JATINEGARA”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara?
2. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian kembali terhadap beberapa penelitian terdahulu, yang telah disesuaikan dengan permasalahan yang terjadi dengan menggabungkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu kualitas pelayanan perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan sanksi pajak dengan menggunakan subjek penelitian, yaitu Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya KPP Pratama Jakarta Jatinegara dalam mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan wawasan, menambah pemahaman, serta pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti lainnya.

2. Manfaat Praktik dan Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk membantu pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya KPP Pratama Jakarta Jatinegara dalam mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak yang dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan sanksi pajak yang dapat mempengaruhi tindakan kepatuhan wajib pajak.