

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

KPP Pratama Karawang merupakan unit kerja dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang bertugas melaksanakan pelayanan pada bidang perpajakan kepada masyarakat. Pajak merupakan pendapatan terbesar dalam penerimaan Negara. Dalam situasi ini, pemerintah selalu berupaya meningkatkan potensi penerimaan pajak yang besar, maka dari itu wajib pajak harus taat dan ikut serta membantu pemerintahan dan Negara dalam usaha meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Berdasarkan data dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) penerimaan pajak diharapkan tidak menurun melainkan dapat meningkat setiap tahunnya, sebab hal ini sangat mempengaruhi Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN), (Alfarisi & Mahpudin, 2020).

Dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak mempunyai banyak kendala diantaranya tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah sehingga wajib pajak berusaha membayar pajaknya lebih kecil dari pada seharusnya dan juga masih banyak wajib pajak yang belum melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya. Melalui Aparat pajak yang professional diharapkan mampu memperbaiki tingkat kepatuhan pajak, sebab dengan adanya kontrol maka kesempatan melakukan kecurangan (penghindaran pajak) oleh wajib pajak, apapun caranya, dapat dicegah. Kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya pendapatan negara dari sektor pajak. Bila ingin memaksimalkan penerimaan pajak, maka pemerintah harus berupaya agar wajib pajak semakin sadar bahwa peranan membayar pajak sangatlah penting bagi tercapainya pembangunan nasional. Proses penerapan hukum menjadi cara untuk mendongkrak keprofesionalitasan aparat pajak dalam melakukan tugasnya. Melalui cara itu diharapkan kualitas aparat pajak meningkat, dan citra aparat pajak berangsur-angsur akan membaik, tentu saja harus dilakukan secara tegas dan konsisten (Fakhrana & N, 2018).

Penerapan hukum adalah pusat dari seluruh aktivitas kehidupan hukum yang melibatkan perencanaan hukum, pembentukan hukum, penegakan hukum dan evaluasi hukum. Hukum pajak merupakan aspek penting dalam penerapan hukum yang mengatur hubungan negara, orang pribadi, dan suatu badan yang memiliki kewajiban membayar pajak, yang berada dalam wewenang pemerintah. Tujuannya untuk memberikan aturan yang jelas dan tegas terhadap ketentuan perpajakan serta menelaah kondisi kesanggupan masyarakat membayar pungutan pajak. Manfaat hasil pembayaran pajak yang tidak bisa langsung diterima secara personal, karena dana penerimaan pajak yang masuk ke dalam pendapatan negara akan digunakan kembali untuk membiayai pembangunan sarana dan prasarana public infrastruktur, layanan kesehatan gratis, pendidikan gratis, transportasi gratis, dan lain-lain. Hal inilah disebut fungsi anggaran pajak berperan dalam mendanai pengeluaran negara dengan tujuan pembangunan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat Indonesia (Larasati, 2022).

Peran pajak dalam perekonomian di Indonesia terbilang sangat penting. Dalam hal ini, tentu akan mempengaruhi penerimaan negara, sebab penerimaan negara yang cukup besar salah satunya terdapat dari penerimaan pajak. Salah satu dasar penerimaan pajak sesuai target adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak yang baik adalah akan dilihat dari keteraturannya untuk menyetorkan pajak tersebut. Dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak diharapkan wajib pajak berusaha untuk memenuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Keuntungan kepatuhan wajib pajak antara lain kepatuhan dalam mendaftarkan diri, tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak, menghitung dan membayar pajak (Wibowo & Mahpudin, 2021).

Pada kenyataannya, kepatuhan wajib pajak bukan hal yang mudah untuk direalisasikan. Maka untuk data awalnya dapat ditunjukkan data mengenai persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang dalam menyampaikan SPT tahun 2018 – 2022 berikut ini :

Tabel 1.1
Persentase Tingkat Kepatuhan WP OP dalam menyampaikan SPT di KPP
Pratama Karawang Tahun 2018-2022

Tahun	WP Terdaftar	WP OP Efektif	WP OP yang Menyampaikan SPT	% Kepatuhan
2018	89.988	76.490	95.073	124,29%
2019	94.049	79.942	103.998	130,09%
2020	97.089	82.526	123.449	149,59%
2021	106.092	90.178	133.032	147,52%
2022	117.996	94.397	59.845	63,40%

Sumber : KPP Pratama Karawang

Berdasarkan tabel diatas tersebut menunjukkan bahwa terjadinya suatu kondisi yang fluktuatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang, Pada tahun 2018-2019 jumlah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat sebesar 5,8%, lalu pada tahun 2019-2020 juga mengalami peningkatan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mencapai 19,5%, kenaikan ini disebabkan karena adanya perbaikan dalam sistem pelaporan dan pengawasan dari KPP Pratama Karawang, sehingga wajib pajak lebih mudah memahami kewajiban mereka dan lebih patuh dalam membayar pajak. Selain itu, adanya sosialisasi atau program edukasi yang efektif dari pihak pajak untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak dan adanya perubahan dalam kebijakan atau insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah pada periode tersebut. Insentif atau penyesuaian tarif pajak yang lebih menguntungkan bagi wajib pajak dapat mendorong mereka untuk lebih patuh, lalu pada tahun 2020-2021 jumlah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurun sebesar 2,07%, lalu pada tahun 2021-2022 jumlah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurun sebesar 84,12%. Berdasarkan data tersebut tentu menunjukkan bahwa masih adanya satu kondisi yang memperlihatkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang. Penurunan ini disebabkan oleh adanya faktor eksternal, seperti adanya pandemi COVID-19 yang terjadi pada tahun 2020. Pandemi dapat

menyebabkan kesulitan finansial bagi wajib pajak, sehingga mereka menjadi kurang patuh dalam membayar pajak. Selain itu, pada periode ini, pemerintah juga mungkin telah mengambil kebijakan ekonomi untuk membantu pemulihan ekonomi di tengah pandemi, yang mungkin termasuk penundaan atau pengurangan kewajiban pajak. Ketidakpuasan terhadap pelayanan pajak juga menyebabkan penurunan dalam kepatuhan wajib pajak, jika pelayanan pajak dianggap tidak memadai atau ada masalah dalam proses pembayaran pajak, maka wajib pajak cenderung kurang patuh dan hambatan dalam mengawasi kepatuhan atau mengalami penurunan efektivitas dalam penegakan hukum, maka tingkat kepatuhan bisa menurun.

Hal diatas tentu dapat disebabkan oleh beberapa faktor, menurut penelitian (Alfarisi & Mahpudin, 2020), mengatakan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kondisi sistem administrasi pajak suatu Negara, kemauan dan kesadaran wajib pajak, serta kualitas penerapan hukum perpajakan berupa sanksi perpajakan. Maka dari itu, otoritas pajak harus melakukan pengawasan yang ketat terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Semakin efektif dan tegas ruang lingkup pengawasan, maka dapat mengurangi kecenderungan wajib pajak yang tidak patuh dalam melakukan kewajiban membayar pajak. Menurut (Solichah et al., 2019) ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan kewajiban wajib pajak ketaatan pembayaran pajak secara formal sesuai dengan peraturan perpajakan, sedangkan kepatuhan material merupakan kewajiban wajib pajak dalam memenuhi semua kebutuhan material perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan (Waluyo, 2019).

Ada faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak ialah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yaitu berupa sanksi administrasi seperti denda, tarif pajak lebih tinggi, bunga dan sanksi pidana yaitu hukuman penjara. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak yang telah disampaikan bahwa dalam penerapan sistem administrasi perpajakan (E-SPT), penerapan kualitas pelayanan fiskus serta penerapan hukum pajak yang berupa sanksi perpajakan tentu tidak

selalu berjalan sesuai yang telah direncanakan sehingga wajib pajak lalai akan kewajibannya. Penagihan pajak dilakukan karena masih banyak Wajib Pajak terdaftar yang tidak melunasi hutang pajaknya sehingga diperlukan tindakan penagihan yang mempunyai kekuatan hukum yang bersifat mengikat dan memaksa. Berikut disajikan tabel pembayaran tunggakan pajak periode 2018-2022, sebagai berikut :

Tabel 1.2

Data Jumlah Tunggakan dan pembayaran Tunggakan Pajak 2018-2022

Tahun	Tunggakan	Pembayaran	Rasio Pembayaran
2018	Rp 27.385.860.156	Rp 17.526.075.589	64%
2019	Rp 24.779.982.346	Rp 22.754.550.812	92%
2020	Rp 23.208.635.127	Rp 17.177.839.044	74%
2021	Rp 8.967.607.790	Rp 3.750.964.652	42%
2022	Rp 13.943.878.540	Rp 3.062.714.053	22%
Jumlah	Rp 98.285.963.959	Rp 64.272.144.150	65%

Sumber : KPP Pratama Karawang

Dari data diatas dapat dilihat bahwa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang jumlah tunggakan pajak yang tercatat di seksi penagihan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 mencapai Rp. 98 miliar sedangkan jumlah yang dibayarkan hanya Rp. 64 miliar atau hanya 65% nya yang dibayarkan. Pada tahun 2021-2022 jumlah rasio pembayaran menurun dari 42% ke 22% atau sebesar 20%, hal itu disebabkan karena kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya atau tidak memahami dengan baik peraturan dan tata cara pembayaran pajak. Kurangnya kesadaran atau kurangnya edukasi mengenai pentingnya membayar pajak dapat menyebabkan beberapa wajib pajak mengabaikan atau menghindari kewajiban pajaknya. Adapun faktor lain yaitu krisis ekonomi, pengangguran, atau kondisi keuangan yang buruk pada sektor usaha tertentu dapat menyebabkan wajib pajak kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Berbagai penelitian terdahulu telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh penerapan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi hasil penelitian (Awwalina Farihin Yadinta et al, 2018), (Suryaputri & Averti, 2019), (Wulan, 2018) terbukti hukum pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hukum pajak memiliki peranan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, dengan ketentuan yang jelas, pengawasan yang ketat, wajib pajak akan lebih mematuhi kewajiban pajaknya dan berkontribusi pada sistem perpajakan yang berfungsi dengan baik. Sedangkan penelitian (Aji et al., 2021) menunjukkan bahwa variabel hukum pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hanya saja hukum pajak sering kali sulit dipahami oleh wajib pajak, jika wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami dan menerapkan hukum pajak dengan benar, hal ini dapat mengurangi kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian (Pebrina & Hidayatulloh, 2020), (Purwadi, 2019), (Winda & Sujana, 2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat meningkatkan dan memenuhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Perbedaan ditunjukkan oleh penelitian (Bahri et al, 2019), (Indrianti et al., 2022) menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, sanksi perpajakan dibuat untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan. Namun, pelanggaran norma perpajakan akan terus terjadi apabila sanksi perpajakan ditetapkan ataupun dibuat tanpa adanya sosialisasi yang baik dan tidak adanya Tindakan nyata atas penerapan sanksi akan membuat wajib pajak menganggap remeh atas sanksi perpajakan yang ada, sehingga hal ini akan mengakibatkan terjadinya penolakan terhadap pemenuhan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Karawang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan ketidak konsistenan hasil, penelitian yang dilakukan oleh (Rianty & Syahputepa, 2020), yang menunjukkan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena kualitas pelayanan fiskus tidak menjadi tolak ukur untuk membuat wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh akan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Sedangkan penelitian (Purwadi, 2019), (Fakhrana & N, 2018), menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui keterbukaan, kepuasan, kemudahan, edukasi, bimbingan, dan persepsi tentang keadilan dan *proporsionalitas*. Ketika wajib pajak merasa didukung, terbantu, dan percaya pada integritas fiskus, mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang menguji tentang kepatuhan wajib pajak, penelitian sebelumnya oleh (Pebrina & Hidayatulloh, 2020), yang berjudul “Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

Banyak peneliti sebelumnya telah meneliti mengenai kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang memiliki variabel Penerapan hukum pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus masih minim, ini menjadi daya tarik untuk dilakukan analisis lebih lanjut. Mempertimbangkan fakta-fakta yang disebutkan diatas dan bukti bahwa kepatuhan wajib pajak yang bermasalah telah memotivasi kerangka penelitian ini. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh penerapan hukum pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Yang terjadi dilapangan bahwa penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dalam pembiayaan pembangunan. Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena masih banyak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang yang tidak taat membayar pajaknya, artinya masih banyak wajib pajak orang pribadi yang tidak memahami peraturan hukum pajak dan sanksi perpajakan. Maka adanya kebijakan peraturan dan pemahaman mengenai system E-SPT melalui aparat pajak (fiskus) akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang, selain itu terdapat fenomena Research Gap dan Gap Research yang telah disebutkan diatas terdapat perbedaan dari hasil penelitian

terdahulu dan kesenjangan hasil peneliti terdahulu. Berdasarkan uraian diatas diperkuat oleh ketidaksesuaian dan kesenjangan antara satu peneliti dengan peneliti lain, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul, “**PENGARUH PENERAPAN HUKUM PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA KARAWANG)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terjadi penurunan yang signifikan dari wajib pajak yang menyampaikan SPT dilihat dari kepatuhan wajib pajak tahun 2021 WP OP sebesar 147,52% dan tahun 2022 sebesar 63,40% yang memperlihatkan masih rendahnya tingkat kepatuhan WP OP.
2. Terjadi penurunan dari jumlah tunggakan dan pembayaran pajak dilihat dari tahun 2021 sebesar 42% dan tahun 2022 sebesar 22 %.
3. Kualitas pelayanan fiskus masih kurang memadai dalam melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak, hal ini terlihat dari kurang ramahnya petugas pajak dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat enggan untuk membayar pajak.
4. Kurangnya pemahaman dan kesadaran oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak.
5. Sanksi perpajakan yang diberlakukan kepada wajib pajak masih tergolong rendah, sehingga belum mampu memberikan efek jera bagi para pelanggar pajak.

1.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka perlu adanya pembatasan masalah agar penelitian ini lebih berfokus dan terarah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Cakupan penelitian ini hanya terfokus kepada Penerapan Hukum Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Karawang.
2. Dalam penelitian ini juga dibatasi pada pemilihan sampel dan waktu penelitian. Sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dengan 100 responden yang akan dibagikan kuesioner dengan kriteria yang sudah ditentukan.
3. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang aktif dan terdaftar pada KPP Pratama Karawang.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan yang menjadi perumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Penerapan Hukum Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karawang ?
2. Bagaimana Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karawang ?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karawang ?
4. Bagaimana Penerapan Hukum Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karawang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Penerapan Hukum Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karawang
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karawang
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karawang

4. Untuk menguji dan menganalisis Penerapan Hukum Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karawang

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna sebagai referensi bagi beberapa pihak yaitu :

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi tempat untuk mempraktikkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan bisa menerapkan dalam permasalahan yang terjadi, serta untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Akuntansi di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan referensi dalam mengembangkan ilmu perpajakan.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis diharapkan dapat menambah informasi dan ilmu pengetahuan mengenai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan dijadikan sebagai sarana untuk membantu menyelesaikan masalah.

- b. Bagi KPP Pratama Karawang

Memberikan pengarahan berupa sosialisasi dan undang-undang perpajakan mengenai ketentuan kepada wajib pajak orang pribadi agar lebih memahami kewajiban perpajakan dan memberi kesadaran akan kewajiban perpajakannya.

- c. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pada perpustakaan dan dapat membantu pihak umum yang sedang membutuhkan informasi atau mungkin dapat memberikan ide bagi peneliti selanjutnya yang akan dikembangkan lebih dalam lagi.

d. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk kepentingan ilmiah dan dapat digunakan sebagai bahan untuk penelitian lebih lanjut.

e. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Memberikan tambahan informasi mengenai kualitas pelayanan fiskus dan peraturan atau kebijakan terbaru tentang penerapan sanksi perpajakan sehingga hal itu akan membantu WPOP untuk terus meningkatkan kepatuhan perpajakannya.

