

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Indonesia merupakan salah satu dari banyak negara berkembang yang mengunggulkan dua sumber dana utama yaitu sumber dana dari luar negeri dan sumber dana dari dalam negeri. Dengan sumber dana dalam negeri yang optimal maka, Indonesia tidak akan selalu bergantung dengan sumber dana luar negeri yang tidak pasti. (Dewita, 2021) Sumber penerimaan Indonesia yang terbesar adalah dari sektor pajak, yang merupakan komponen utama dari penerimaan dalam negeri. Berbagai permasalahan pembangunan nasional bergantung pada pemerintahan dalam mengoptimalkan seluruh potensi penerimaan, sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan adalah melalui pajak.

Perpajakan merupakan salah satu sumber pendapatan besar dalam negeri bagi pembangunan nasional, hal ini tercermin dari sumber pendapatan nasional dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang sebagian besar berasal dari perpajakan. Tentu saja, mewujudkan cita-cita pembangunan nasional membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Pendukung terbesar pembiayaan pembangunan nasional berasal dari perpajakan. Penerimaan pajak merupakan salah satu pemasukan

tertinggi bagi negara yang dimanfaatkan oleh pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat. Partisipasi antara kedua belah pihak baik masyarakat maupun pemerintah menjadi peran penting dalam perpajakan. Oleh karena itu, masyarakat perlu dalam mematuhi pembayaran pajak yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pembayaran kewajiban perpajakan oleh wajib pajak untuk berkontribusi pada pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela dan melaporkan Surat Pemberitahuan atau SPT dengan benar. Wajib pajak yang tunduk berdasarkan ketentuan-ketentuan perpajakan dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh. Namun kenyataannya, kepatuhan wajib pajak di Indonesia dalam menjalankan kewajibannya masih tergolong rendah yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan perpajakan serta pelayanan yang kurang efektif (Nasiroh & Afiqoh, 2023).

Pengetahuan perpajakan adalah suatu informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mengetahui konsep ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), sistem perpajakan dan fungsi perpajakan. Pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berfungsi sebagai pedoman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yaitu

menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan (Octantri, 2018). Pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Informasi yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi mereka terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak informasi yang mereka ketahui maka akan membantu mereka untuk bisa memberikan tanggapan, namun dengan banyaknya informasi yang diperoleh dari media dapat menimbulkan yang negatif dari wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Murti et al., 2014). Oleh karena itu, wajib pajak akan lebih aktif dalam menuaikan kewajiban pajaknya dan memudahkannya dalam menerima informasi maka, harus diberikan secara maksimal pelayanan yang efektif dalam proses pembayaran pajak.

Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan atau inginkan, Lebih lanjut, Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai atau diatas harapan mereka maka bisa dikatakan kualitas pelayanan fiksus tersebut baik. Namun jika wajib pajak merasa pelayanan yang didapatkan dibawah harapan mereka maka kualitas pelayanan fiskus disebut buruk. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak

sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak (Madjodjo & Baharuddin, 2022). Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui media patut untuk dipuji. Menyampaikan kepada wajib pajak akan SPT tepat waktu dapat dilakukan dengan upaya melakukan sosialisasi, melalui sosialisasi wajib pajak diharapkan dapat memenuhi kewajibannya dan memperoleh haknya.

Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu bagian usaha dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menyampaikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Apabila sosialisasi perpajakan tersampaikan dengan jelas dan benar oleh petugas pajak maka wajib pajak dapat mempunyai pengetahuan mengenai arti penting membayar pajak dan secara langsung akan menambah kepatuhan wajib pajak (Haryanti et al., 2022). Sosialisasi penting dilakukan agar masyarakat paham mengenai perpajakan dengan lebih terperinci dan semua lapisan masyarakat dapat merasakan informasi yang diberikan melalui sosialisasi perpajakan tersebut. Sosialisasi perpajakan yang baik harus meliputi prosedur dan tata cara perpajakan, sehingga dapat memunculkan pemahaman yang benar terhadap wajib pajak (Ramadhanti et al., 2020). Rendahnya

sosialisasi dan rendahnya efisiensi yang diberikan melalui media massa dan media elektronik akan berdampak pada rendahnya pengetahuan dan pemahaman pengetahuan dan pemahaman wajib pajak sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela dan menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya dengan benar dan lengkap. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment*, dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019). Di dalam Negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan secara signifikan, didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh diindonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar.

Tingkat kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang benar merupakan indikator terpenting untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan apabila wajib pajak

dipermudah dalam memberikan SPT tahunan. Kepuasan wajib pajak maksudnya terpenuhi dan tercapainya tuntutan serta keperluan konsumen dari pelayanan yang sesuai keinginannya dengan tolak ukur berupa kinerja pegawai selaras dengan keinginan serta persyaratan dan fasilitas sesuai dengan spesifikasi (Lubis et al., 2023). Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyetor dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya. Semakin tinggi tingkat pemahaman dan semakin luas pengetahuan yang dilakukan dalam sosialisasi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Dengan adanya sosialisasi diharapkan memberikan suatu pemahaman akan gambaran penting mengenai pajak dari banyak sisi (Komunitas et al., 2012).

Fenomena yang dapat diambil dari berbagai masalah yang ada dilingkungan kita sekarang ini, bahwa banyaknya masyarakat yang masih enggan membayar pajak akibat kurangnya suatu pendapatan dan terdapat faktor lain, seperti pada tingkat kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Malili Dimana masih banyak Masyarakat yang dalam melaporkan SPT tahunan yang relatif rendah dan ada beberapa tanggapan oleh beberapa wajib pajak yang menyatakan

bahwa banyak yang belum paham akan pembayaran SPT Tahunan tersebut akibat kurangnya pelaksanaan sosialisasi untuk memberikan informasi tentang pembayaran pajak yang dilakukan oleh pihak kantor dan juga terutama di daerah yang masih terpencil dan sulit mendapatkan informasi tentang pembayaran SPT Tahunan dan akhir-akhir ini banyak wajib pajak baru yang datang ke kantor untuk mendaftar, jadi pelayanan untuk pembayaran SPT sangat memadai jadi banyak wajib pajak yang ingin membayar merasa risih saat datang ke kantor akibat padatnya kantor yang disebabkan oleh wajib pajak baru yang mengurus hal lain.

Maka dari itu, Kantor Pelayanan, Penyuluhan, & Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Malili selalu berupaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak akan hak dan kewajibannya dengan memberikan sosialisasi perpajakan misalnya sosialisasi pajak bertutur (patur) langsung dengan mendatangi sekolah-sekolah dan perkantoran di wilayah kerja Kantor tersebut. Upaya tersebut dilakukan dengan harapan wajib pajak patuh akan hak dan kewajibannya yang bertujuan untuk memperkenalkan pajak sejak dini di usia sekolah agar tahu dan paham yang mendasar tentang pajak juga meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Dan dilakukannya kunjungan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan

(SPT) Tahunan. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Suryani et al., 2018) menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. (Ananda et al., 2015) menunjukkan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Adapun perbedaan pendapat antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Seperti yang dilakukan oleh (Azizah, 2021) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebaliknya pengetahuan dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (Pratama, 2015) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Dari uraian di atas, dan adanya inkonsistensi dari hasil penelitian terdahulu memunculkan adanya *gap research* penelitian. Perbedaan hasil analisa yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian kembali dengan menggunakan variabel independen pengaruh pengetahuan

perpajakan, pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Malili..

Penelitian ini mengambil rujukan dari penelitian yang telah dilakukan oleh (Dayat, 2022) terletak pada variable independen dan variable dependen dan lokasi penelitian yaitu pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi perpajakan (KP2KP) Malili.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis berkeinginan melakukan penelitian secara lebih mendalam. Dan riwayat penelitian terdahulu, maka penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengkaji ulang pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, atas dasar itulah penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengambil kebijakan yang tepat dan sesuai agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diidentifikasi, maka rumusan masalah yang akan dikaji melalui ini adalah:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Malili?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Malili?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi perpajakan (KP2KP) Malili?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi perpajakan (KP2KP) Malili.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Malili.
3. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi perpajakan (KP2KP) Malili.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terlebih khusus di bidang ilmu akuntansi dan perpajakan dengan memberi gambaran mengenai pengaruh adanya pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan nantinya dapat menjadi referensi dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya. Khususnya tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KP2KP Malili, Kabupaten Luwu Timur.

3. Manfaat bagi Aparat Pajak

Melalui penelitian ini dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat baik bagi peneliti sendiri dan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti