

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerimaan terbesar bagi negara Indonesia adalah dari sektor pajak. Hal inilah yang menyebabkan pajak sangat penting bagi Indonesia. Pajak sendiri berasal dari iuran masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan, perbaikan dan penambahan layanan publik, sehingga kesejahteraan masyarakat merata dan dapat mengurangi kesenjangan sosial antar sesama. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan pajak itu sendiri ternyata tidak berjalan seperti yang diinginkan. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah pemungutan pajak itu sendiri.

Dimasa sekarang ini terdapat banyak faktor yang menyebabkan para wajib pajak tidak membayar atau melaporkan kewajiban pajaknya kepada kantor pajak atau petugas pajak. Hal ini menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak, perlambatan pertumbuhan ekonomi yang berakibat menurunnya penerimaan bagi negara. Pemerintah sendiri telah mengupayakan berbagai cara melalui program-program dan beberapa kebijakan dengan harapan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat terkhususnya wajib pajak. Namun sampai saat ini program-program dan kebijakan yang berlaku terus dilakukan perbaikan. Dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pajak demi menjaga kestabilan perekonomian.

Di Indonesia sendiri menurut Kemenkeu-Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati (15/03/2023) mengatakan bahwa Penerimaan pajak sampai dengan februari 2023 masih sangat kuat dengan realisasinya sebesar 279,98 triliun atau 16,3% dari target APBN 2023, tumbuh 40,35%. Sedangkan pada tahun 2024 pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar 1.988,9 triliun. Target ini tumbuh 9,4 % dibandingkan perkiraan realisasi 2023 yang mencapai 1.818,2 triliun. Dalam tiga tahun berturut turut dari 2021-2023 penerimaan pajak semuanya diatas 100 %.

Berdasarkan data per 19 Agustus 2023 jumlah wajib pajak orang pribadi di Indonesia mencapai 69,1 juta wajib pajak. SPT Tahunan sendiri berdasarkan JAKARTA_COMPAS jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan hingga 10 Mei 2023 mencapai 13,36 juta wajib pajak dan juga berdasarkan data statistik jumlah orang yang Aktif bekerja di Indonesia adalah 7,38 juta orang (*sumber: <https://www.kemenkeu.go.id>*)

KPP Pratama Kupang merupakan salah satu dari sekian banyak Kantor pelayanan pajak di Indonesia yang berlokasi di Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kota Kupang dijuluki sebagai kota kasih, dimana dihuni oleh masyarakat yang ramah dan tinggi toleransi. Ditengah aktivitas kota yang begitu padat karena merupakan ibukota provinsi, yang tentunya terdapat berbagai aktivitas penting, sehingga mengalami banyak kemajuan dan menyebabkan meningkatnya penerimaan di kota ini terkhususnya pada sektor pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang mencatat bahwa sampai dengan 28 Maret 2023 sebanyak 45,195 dari 60,000 wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan. Kepala KPP Pratama Kupang Ni Dewa Agung Ayu Sri Liana Dewi mengungkapkan bahwa angka pelaporan SPT tersebut meliputi SPT Tahunan untuk kategori Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Ada 44,176 SPT yang dilaporkan untuk kategori Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdiri dari SPT 1770SS, 1770S, dan 1770. Sedangkan untuk kategori Wajib Pajak Badan ada 1.019 SPT yaitu SPT 1771. KPP Pratama Kupang mencatat, dari 45.195 Wajib Pajak yang telah melaporkan SPT tahunan , sebanyak 44.731 atau sekitar 98,97 % Wajib pajak melaporkan SPT Tahunan (sumber: <https://www.ntthits.com>).

Melihat *presentase* tersebut menggambarkan bahwa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kupang. Sedangkan berkaitan dengan sanksi pajak yang berlaku dan terjadi di Kota Kupang kebanyakan dalam bentuk denda. Terkait dengan krisis kepercayaan kualitas pelayanan fiskus, berdasarkan beberapa wajib pajak orang pribadi yang pernah saya dengar dari beberapa oknum terkait pelayanan fiskus ternyata cara dan arahan para fiskus tidak sama ketika melayani wajib pajak. misalnya fiskus A menerapkan beberapa aturan dengan cara tersendiri namun ketika wajib pajak berurusan dengan fiskus yang berbeda (Fiskus B) caranya juga berbeda sedangkan kedua fiskus tersebut berpedoman pada aturan pajak yang sama. Hal ini menyebabkan adanya interpretasi terhadap aturan pajak. Kemudian hal yang sering terjadi yaitu fiskus menerapkan hal yang

sama (sama rata) dalam pembayaran pajak dimana nilai yang diminta melampaui penghasilan yang diperoleh.

Hal inilah yang menyebabkan munculnya krisis kepercayaan wajib pajak terhadap Kualitas pelayanan fiskus. Mengingat hal-hal ini merupakan faktor yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus.

Oleh karena itu, pajak memiliki peranan yang penting dalam suatu negara karena merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pelaksanaan pembangunan terkhususnya dalam bidang ekonomi karena sebagian besar perekonomian suatu negara ditopang oleh penerimaan pajak. Hal ini yang menyebabkan negara berharap adanya peningkatan penerimaan pajak dari tahun ketahun. Hal ini disesuaikan dengan realisasi penerimaan pajak yang ditargetkan setiap tahun sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan negara dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat. Namun sampai saat ini penerimaan pajak belum pernah mencapai target 100 %.

Di Indonesia sendiri sistem pemungutan pajak yang berlaku adalah *self-assesment system*. Menurut online pajak *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk berinisiatif dalam mendaftarkan dirinya agar mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mengurus segala urusan perpajakannya secara mandiri (sumber: <https://www.online-pajak.com>).

Menurut Rusnan (2020) *self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (WP) untuk menghitung/memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga *self assessment system* dapat dipahami sebagai sistem yang memberikan kewenangan kepada Wajib pajak untuk mengurus Perpajakannya sendiri baik dari segi menghitung dan juga melaporkan.

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2006:62)

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah melalui penerapan sanksi. Sanksi adalah hukuman atas pelanggaran disiplin kerja dan kode etik yang dilakukan karyawan dalam bentuk teguran, peringatan tertulis, skorsing dengan tujuan untuk memperbaiki dan mendidik. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62) sanksi pajak juga merupakan tindakan yang diberikan jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak.

Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) terhadap kewajiban perpajakannya apabila sanksi perpajakan akan lebih memberatkan atau merugikan.

Kewajiban kepatuhan perpajakan dalam memenuhi kewajibannya juga berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak yang dapat memicu tingkat kepercayaan Wajib pajak itu sendiri. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008:5)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maria Ade Kristina (2022) mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kepercayaan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juliani (2021) Tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP wilayah Jakarta Utara, Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan dan kewajiban moral memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam arti semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak, semakin tegas sanksi perpajakan serta semakin baik kewajiban moral akan berpengaruh pada semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Adapun penelitian dari Indrayani, Ni Made Meisinta (2022) tentang Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, Sanksi perpajakan, dan

Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun juga Penelitian dari Novi Bergita Paot (2020) Tentang Kepercayaan Publik, Kualitas pelayanan fiskus, dan Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib pajak orang pribadi (studi kasus Wajib pajak orang pribadi di Daerah Bantul) dan hasil penelitiannya mengatakan bahwa kepercayaan publik, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di daerah Bantul. Dan juga penelitian terbaru yang oleh Ketut Kristina Puan Maharani & I Made Pradana Adiputra (2023) tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, dan sistem Samsat Drive THRU terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat di kabupaten Buleleng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, dan sistem Samsat Drive THRU mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada objek peneliti, dalam penelitian terdahulu yang menjadi objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di daerah yang tergolong maju perekonomian serta padat aktivitas penduduknya, seperti di KPP Denpasar Barat, Di wilayah Bogor, dan di wilayah KPP Jakarta Utara, Buleleng, dan Daerah Bantul.

Perbedaan selanjutnya terletak jumlah variabel yang digunakan yaitu pada penelitian sebelumnya terdapat lebih dari 3 faktor namun pada penelitian ini peneliti mengurangi beberapa variabel, karena dirasa kurang sesuai dengan objek penelitian dan juga perbedaan lainnya adalah penelitian terdahulu lebih mengkhususkan kepada baik buruknya pelayanan Fiskus namun pada penelitian ini lebih dominan kepada krisis kepercayaan wajib pajak terhadap pelayanan fiskus.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis ingin mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan krisis kepercayaan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi di Kota Kupang. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Krisis Kepercayaan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Kupang”

1.2 Masalah Penelitian

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan krisis kepercayaan kualitas pelayanan fiskus terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi di Kota Kupang”

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi persoalan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan ?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan?
3. Apakah krisis kepercayaan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan persoalan di atas adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan
3. Untuk mengetahui pengaruh krisis kepercayaan kualitas pelayanan fiskus terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademik

Secara akademik penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan terkhususnya yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan krisis kepercayaan kualitas pelayanan fiskus terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan

1.5.2 Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut

a. Bagi instansi pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap instansi terkait yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang maupun Ditjen pajak dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib dalam memenuhi kewajibannya.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen atau bahan bacaan serta *referensi* bagi mahasiswa yang akan meneliti terhadap masalah terkait.