

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah sumber penerimaan yang sangat penting bagi pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak antara lain dengan menerapkan sistem *Self Assessment* yang didasarkan pada pemahaman akan kewajiban masyarakat untuk memberikan kontribusi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah telah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menjunjung tinggi komitmen perpajakannya.

Namun pada kenyataannya, keahlian wajib pajak masih terlalu rendah, yang dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan pajak masyarakat. Fenomena saat ini terlihat jelas bahwa kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan melakukan pembayaran iuran pajak, khususnya untuk wajib pajak orang pribadi, masih rendah.

Realisasi rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT) tahun 2019 mencapai 73% dari target 85%, menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan

(Kemenkeu) Suryo Utomo. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, rasio ini menurun.

Karena pengetahuan merupakan sikap pertama yang menentukan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka kepatuhan wajib pajak tidak akan terjadi kecuali orang yang membayar pajak itu sadar. Dua kelompok faktor internal dan eksternal yang berbeda keduanya berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Variabel internal adalah variabel yang berasal dari wajib pajak dan dihubungkan dengan sifat-sifat pribadi yang memotivasi wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan perpajakan, pemerintah harus memperhatikan peraturan perpajakan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan pemerintah dalam menyediakan fasilitas yang dapat memuaskan masyarakat (wajib pajak) sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam upaya mendorong kepatuhan di bidang perpajakan, diharapkan dengan peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap pelanggan. Tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat dengan standar pelayanan yang ditawarkan kepada fiskus.

Wajib Pajak diimbau untuk menggunakan sistem *e-Filling* dalam menerbitkan SPT sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Kebijakan sistem *e-Filling* elektronik dimaksudkan untuk mempermudah kepatuhan wajib pajak bagi

wajib pajak dengan menghilangkan kebutuhan SPT manual, melainkan cukup dengan memasukkan informasi penghitungan, setoran, dan di laporkan secara online melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau Application Service Privider (ASP).

Pemeriksaan pajak adalah serangkaian tindakan yang digunakan untuk memeriksa, mengumpulkan, dan menganalisis data dan keterangan lain untuk membuktikan bahwa kewajiban perpajakan telah dipenuhi (Mardiasmo, 2019). Wajib pajak dapat dikenakan pemeriksaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan ini menunjukkan penipuan wajib pajak dan mendorong mereka untuk membayar tagihan pajak mereka secara jujur dan sesuai dengan Peraturan Perpajakan.

Sanksi pajak adalah elemen lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen seseorang dalam menjalankan tugasnya adalah Sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan ini diharapkan dapat memberikan efek jera bagi pelanggar pajak.

Peneliti menemukan ketidaksesuaian dalam temuan penelitian yang dilakukan oleh sejumlah peneliti sebelumnya. Menurut temuan penelitiannya, Kesadaran Wajib Pajak (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Lestari, 2018). Namun menurut penelitian (Karsam et al., 2022), pengetahuan wajib pajak orang pribadi berdampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pada hasil penelitian selanjutnya, yang dilakukan oleh (Mandowally et al., 2020) menyimpulkan bahwa Pelayanan Fiskus (X2) berpengaruh

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Mandowally et al., 2020). Sedangkan pada penelitian Ini Komang Cahyani Purnaningsih, (Purnaningsih & Noviari, 2019) menyimpulkan bahwa Penerapan *e-Filling* (X3) berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Purnaningsih & Noviari, 2019).

Kemudian, pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad (Kadar & Yunita, 2020) menyimpulkan bahwa Pemeriksaan Pajak (X4), Sanksi Pajak (X5) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Kadar & Yunita, 2020).

Peneliti tertarik dengan penelitian “DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA PT. VAN AROMA” karena berkaitan dengan fenomena yang menjadi akar permasalahan dan masih terdapat ketidaksesuaian pada temuan pemeriksaan sebelumnya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan konteks ini, masalah ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah Penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

4. Apakah Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
5. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
6. Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penerapan *e-Filling*, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencapai hal-hal berikut, dengan mempertimbangkan bagaimana masalah tersebut telah dirumuskan:

1. Untuk Mengetahui adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Untuk Mengetahui adanya pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Untuk Mengetahui adanya pengaruh Penerapan *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4. Untuk Mengetahui adanya Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
5. Untuk Mengetahui adanya pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

6. Untuk Mengetahui adanya pengaruh Kesadaran wajib pajak, Pelayanan Fiskus, Penerapan *e-Filling*, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai acuan bagi seluruh karyawan perusahaan untuk memahami pentingnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran tentang Kepatuhan wajib pajak pada PT. Van Aroma.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis

Sebagai referensi bagi seluruh karyawan perusahaan mengenai pentingnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT. Van Aroma.

- b. Bagi Perusahaan

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi bagi PT. Van Aroma, berharap penelitian ini bermanfaat dan informatif.

c. Bagi Pembaca

Sebagai informasi untuk memperluas ilmu pengetahuan dan pengembangan teori di bidang pajak mengenai “Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada PT. Van Aroma”. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai sumber informasi.

