

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak dapat diartikan menjadi sumber pendapatan bangsa guna membantu pendanaan pemerintah serta pembangunan negara dan masyarakat yang diperoleh dari dalam negeri (Anam *et al.*, 2016). Pajak adalah aspek yang penting dalam keberlangsungan hidup negara Indonesia (Fuadi dan Mangoting, 2005). Guna menjalankan pemerintahan dan pembangunan diperlukan dana yang tergolong besar. Pajak diklasifikasikan menjadi 2 macam yakni ada Pajak Pusat serta Pajak Daerah (Maznawaty *et al.*, 2014). Pajak pusat didefinisikan sebagai pajak yang Pemerintah Pusat pungut yang dapat dipergunakan dalam mendanai urusan dan kebutuhan penyelenggaraan negara, sedangkan pajak daerah ialah pajak yang dipungut Pemda guna mendanai kebutuhan penyelenggaraan daerah Fitra (2016). Fungsi dalam penerimaan pajak ini diperuntukkan guna mendanai pengeluaran pemerintah serta pembangunan nasional. Direktorat Jendral Pajak (DJP) berupaya guna memaksimalkan penghasilan pajak, tetapi realitanya tingkat perilaku patuh Wajib Pajak masih rendah.

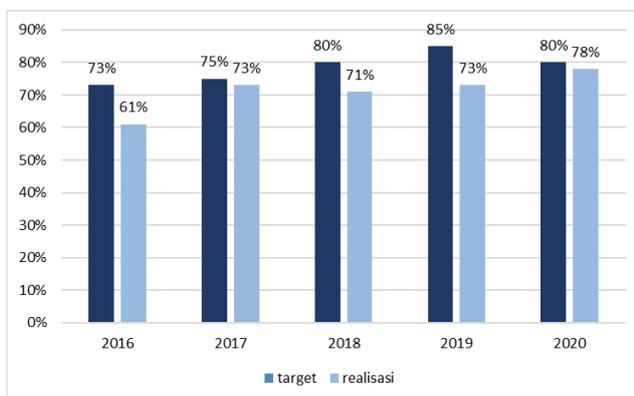
Pendapatan pajak sebagai satu diantara sumber penghasilan negara yang terbesar. Berdasarkan data dari BPS tahun 2017 sebesar Rp1.343,80 Triliun dan tahun 2018 sebesar Rp1.518,80 Triliun maka penerimaan pajak di Indonesia mengalami peningkatan sejumlah Rp175 Triliun sehingga di tahun 2019 mencapai jumlah penerimaan pajak sebesar Rp1.546,90 Triliun. Hal tersebut bisa dilihat bila wajib pajak mempunyai kesadaran untuk membayar kewajibannya dalam membayar pajak. Tahun 2020 penerimaan pajak mengalami penurunan yaitu sebesar Rp 1.285,32 Triliun. Hal ini merupakan salah satu penyebab mengalami penurunan karena terjadinya wabah Pandemi *Covid-19* yang banyaknya perusahaan ataupun badan mengalami penurunan dalam penghasilan ataupun laba yang diperoleh serta pemerintah mengambil kebijakan yaitu memberlakukan

insentif pajak yang dapat meringankan perusahaan ataupun wajib pajak dalam membayar pajak yang mengalami hampir kebangkrutan (Kurniasih, 2020). Pada tahun 2021-2022 penerimaan pajak mengalami kenaikan yaitu sebesar 1.845,80 Triliun. Hal ini dapat dilihat bahwa dengan diberlakukannya kebijakan baru yaitu insentif pajak, wajib pajak ataupun badan mengalami peningkatan dalam kesadaran untuk membayar kewajibannya untuk membayar pajak (Indahsari dan Fitriandi, 2021).

Di Indonesia, permasalahan terkait kepatuhan pajak sudah menjadi masalah yang krusial, bila Wajib Pajak tersebut tidak taat untuk melakukan pembayaran pajak bisa mengakibatkan tekad dalam menjalankan penghindaran, pengelakkan serta pelalaian pajak yang dapat mengakibatkan negara mengalami kerugian (Winerungan, 2012). Rasio tingkat kepatuhan wajib pajak negara ASEAN adalah 15% dan Indonesia berada di peringkat ke 7 dengan rasio tingkat kepatuhan wajib pajaknya adalah 12%. Sikap patuh wajib pajak tergolong masih rendah, terlebih adanya pandangan dari masyarakat jika pajak itu merupakan suatu penjahatan (Wicaksono dan Lestari, 2017). Dengan datangnya pandemi *covid-19* yang memberikan dampak terjadinya perekonomian Indonesia yang menjadi lemah dan berdampak juga mengalami penurunan pendapatan pajak nasional. Berdasarkan data laporan kinerja DJP, pada tahun 2020 untuk realisasi pendapatan pajak sebanyak Rp1.069,97 triliun, maka dapat dilihat bahwa mengalami penurunan sebanyak 19,67% dari sebelumnya pada tahun 2019 yang berjumlah Rp1.332,06 triliun. Berbagai usaha untuk membuat kepatuhan Wajib Pajak meningkat ialah memaksimalkan kualitas pelayanan pajak serta menjelaskan insentif pajak ke Wajib Pajak jika tidak patuh saat melakukan pembayaran wajib pajak sehingga layanan yang diberikan DPJ dapat membantu Wajib Pajak (Lestari et al., 2018).

Kepatuhan wajib pajak yang mengalami penurunan bisa memberikan efek atas pencapaian target pendapatan pajak yang masih belum terealisasi (Darmawati dan Zelmiyanti, 2021). Kepatuhan wajib pajak dikatakan menjadi keadaan yang ideal dari wajib pajak yang

menjalankan peraturan perpajakan sepenuhnya dan dengan akurat serta jujur melaporkan penghasilannya. Kepatuhan pajak didefinisikan menjadi sebuah kondisi wajib pajak melaksanakan seluruh kewajiban pajaknya serta menjalankan hak pajaknya pada wujud formal serta kepatuhan material (Harinurdin, 2009). Bila ditinjau berdasarkan rasio perilaku patuh wajib pajak dalam lima periode terakhir menurut data kementerian keuangan, maka masih dikatakan fluktuatif serta belum memenuhi target sebelumnya (Fachirainy *et al.*, 2021). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak bisa dinilai dari angka partisipasi wajib pajak saat pelaporan SPT Tahunan. Gambar dibawah ini merupakan rasio kepatuhan Wajib Pajak PPh periode 2015-2020.



Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021

GAMBAR 1. GRAFIK TARGET DAN REALISASI RASIO KEPATUHAN WAJIB PAJAK PENGHASILAN

Pada data diatas, tingkat kepatuhan WP mengalami penurunan dan kenaikan serta realisasinya belum mencapai target yang ditentukan. Tahun 2016 - 2019 rasio tingkat kepatuhan wajib pajak adalah 61%, 73%, 71%, serta 73% yang mana angka realisasi itu tidak mencapai angka yang ditetapkan sebelumnya. DJP Kementerian Keuangan (Kemenkeu) melaporkan SPT pada PPh yang diperoleh mencapai total 19 juta. Pada tahun 2020 sebanyak 78% pelaporan tersebut bersumber dari total wajib pajak yang harus melaporkan SPT. Jumlah itu naik dibandingkan periode sebelumnya yaitu berjumlah 73%, tetapi target yang telah ditetapkan belum tercapai yaitu sebesar 80%. Berdasarkan standar OECD (*The Organisation*

Adinda Najla Nul Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CILANDAK

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Akuntansi

[www.upnvj.ac.id- www.library.upnvj.ac.id -www.repository.upnvj.ac.id]

for Economic Co-operation and Development), tingkatan kepatuhan wajib pajak ialah 85%. Hal ini membuat pemerintah mengupayakan menaikkan tingkatan kepatuhan supaya bisa mencapai batas internasional. Kepatuhan wajib pajak sekarnag ini belum sesuai ekspetasi disebabkan karena situasi pandemi, sehingga banyak instansi atau lembaga terus menerus menekan biaya agar bisa bertahan (Daud dan Mispa, 2022). Biaya ini berimbas pada pendapatan seseorang sebagai wajib pajak orang pribadi.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak terjadi di KPP Pratama Cilandak terutama pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Di bawah ini merupakan data penyampaian (SPT) Tahunan KPP Cilandak:

TABEL 1. DATA TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK BERDASARKAN PELAPORAN SPT PADA KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar SPT	Jumlah Wajib Pajak yang Melaporkan SPT	Presentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
2019	115.442	51.792	29.938	58%
2020	123.028	56.124	33.341	59%
2021	129.211	50.970	31.937	63%

Sumber : KPP Pratama Jakarta Cilandak

Merujuk pada data tersebut, terdapat wajib pajak pribadi yang masih tidak patuh dalam menjalankan semua kewajiban pajak yaitu melaporkan SPT. Tahun 2019 - 2021 kepatuhan Wajib Pajak yang melaporkan SPT sebesar 60% dibawah target yang sudah ditetapkan, dimana target taraf kepatuhan WP di tanah air adalah sebesar 80% (Waluyo, 2020). Hal tersebut menunjukkan bila tingkatan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak tergolong belum sesuai target yang DJP tetapkan.

Menurut DJP, upaya yang dapat dilakukan guna membuat penerimaan negara mengalami peningkatan ialah melaksanakan reformasi

perpajakan. Pemerintah sudah seharusnya mengoptimalkan penerimaan negara yang bersumber dari perpajakan melalui cara melakukan sistem pemungutan pajak *self-assessment system* yang telah dilakukan dari reformasi perpajakan di tahun 1983 (Kusuma, 2016). Berkaitan dengan implementasi *self-assessment system*, pada praktiknya tidak semua wajib pajak memahami ketentuan perpajakan yang ada. *Self-assesment system* secara bertanggung jawab mengharuskan para wajib pajak paham akan ketentuan dan UU perpajakan di Indonesia (Rusnan *et al.*, 2020). Dasar dari *self-assesment system* ialah *voluntary compliance* dari masyarakat dengan tinggi rendahnya *compliance* publik yang dapat berpengaruh terhadap jumlah anggaran yang ada sebagai pembangunan negara yang mendaulatkan kepatuhan Wajib Pajak merupakan aspek utama guna memperoleh pendapatan pajak (Susena *et al.*, 2018). Menurut Ersania dan Merkusiwati (2018), kepatuhan wajib pajak ialah sikap seorang wajib pajak yang taat serta patuh terhadap kewajiban perpajakan yang berlaku sehingga mampu meningkatkan pendapatan pusat maupun pendapatan daerah.

Salah satu usaha untuk menjadikan wajib pajak patuh ialah melalui pemberian pelayanan terbaik bagi wajib pajak (Ester *et al.*, 2017). Menurut Djajadiningrat (2014) bila pelayanan merupakan sebuah proses yang dilakukan dalam rangka membantu masyarakat dengan berbagai cara tertentu yang membutuhkan kepekaan serta hubungan antar sesama supaya kepuasan serta keberhasilan bisa tercipta. Kualitas pelayanan menjadi faktor penyebab rendahnya rasa patuh para wajib pajak. Tingginya kuantitas dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan wajib pajak, oleh karenanya secara otomatis wajib pajak memiliki rasa patuh yang tinggi pula dalam membayar pajak (Leapatra dan Kusumawati, 2021). Ketidapatuhan wajib pajak sebagai akibat dari wajib pajak yang masih mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan dari aparat perpajakan, sehingga mengakibatkan komplain, serta Wajib Pajak yang tidak ingin menyelesaikan urusan perpajakannya. Hal yang akan berdampak sikap tidak patuh ketika menjalankan kewajiban perpajakan (Hidayatulloh, 2019). Sejak pandemi Covid-19 berlangsung, pelaksanaan

SPT diselenggarakan dengan *online* melalui pelaporan elektronik (*e-filing/e-form*) yang tersedia melalui DJP *Online* (Leapatra & Kusumawati, 2021). Hal ini dapat mempermudah penyampaian SPT tahunan sehingga wajib pajak mengalami kenaikan yang besar daripada penurunan kewajiban perpajakan (Khairannisa dan Cheisviyanny, 2019). Temuan tersebut sesuai hasil riset Puspanita *et al.*, (2020) bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan dengan kepatuhan wajib pajak pribadi. Hal ini dikarenakan kualitas layanan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak, dimana kualitas layanan yang tinggi, mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak bergantung pada petugas pelayanan pajak yang berkualitas yang bisa membuat wajib pajak merasa puas, sehingga dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya (Fuadi dan Mangoting, 2005). Riset ini didukung pula oleh Afifah (2021) yang menunjukkan bahwa penggunaan pelayanan *online* selama wabah Covid-19 berpengaruh signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Kondisi tersebut karena aksesibilitas layanan online berpengaruh pada kepatuhan (Suwardi, 2020). Pemerintah menggunakan teknologi untuk mempermudah akses saat ini, terutama dalam hal administrasi perpajakan karena kemajuan teknis begitu cepat (Puspanita *et al.*, 2020). Tujuannya untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak, penerimaan negara di bidang perpajakan, dan kualitas pelayanan (Fuadi dan Mangoting, 2005). Pernyataan ini bertentangan dengan penelitian Winerungan (2012), pelayanan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Kondisi tersebut dikarenakan wajib pajak memiliki pandangan negatif pada petugas perpajakan yang tampak dari rendahnya kualitas layanan pajak, makin baik kualitas layanan perpajakan yang diberikan, makin baik pula persepsi mereka atas pelayanan tersebut, sehingga menumbuhkan sikap patuh wajib pajak (Winerungan, 2012).

Kurangnya kesadaran wajib pajak tidak bisa dipisahkan dari pengetahuan dan pemahaman mereka tentang perpajakan (Fitria, 2017). Agar wajib pajak memiliki rasa patuh yang tinggi, dibutuhkan peningkatan pengetahuan wajib pajak tentang regulasi atau UU perpajakan (Latofah dan

Harjo, 2020). Peningkatan kesadaran wajib pajak mengenai kepatuhan melaksanakan tugas perpajakannya secara tepat, meningkatkan kemungkinan wajib pajak senantiasa patuh dan menghindari memenuhi kewajiban pajaknya (Lovihan, 2013). Suahasil Nazara, Wakil Menteri Keuangan, mengklaim bahwa penerimaan pajak ialah salah satu sumber utama untuk semua layanan masyarakat yang ditawarkan untuk memerangi wabah covid-19. Menurut (Siregar, 2020), ada pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan WP. Sebab publik akan terinspirasi oleh keberhasilan pelaksanaan kebijakan pemerintah untuk patuh membayar pajak (Arisandy, 2017). Hal itu juga didukung oleh Cindy dan Yenni (2013) dan Fuadi dan Mangoting (2005), kesadaran wajib pajak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan WP. Sebab pekerjaan perpajakan dapat berjalan dengan mudah dan meningkatkan rasa patuh seorang wajib pajak, bila wajib pajak mempunyai pengetahuan yang tinggi (Cahyani dan Noviani, 2019). Pernyataan ini bertentangan dengan penelitian Lestari *et al.*, (2018), bahwa tidak ada pengaruh antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan WP. Kondisi tersebut merupakan akibat dari ketidaktahuan wajib pajak perihal esensial membayar pajak bagi kemajuan bangsa, yang bisa berimbas buruk terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Arifin dan Nasution, 2017)

Kebijakan yang mendukung peningkatan kepatuhan WP adalah insentif pajak (Natasya dan Hardiningsih, 2021). Insentif pajak menurut Nuska *et al.*, (2021) memacu masyarakat dan pemilik usaha untuk membelanjakan atau menghemat uang dengan cara menurunkan total pajak yang wajib dipenuhi oleh WP. Saat ini wabah covid-19 menuntut pengeluaran pemerintah yang sangat besar, yang mungkin diperoleh melalui sektor pajak (Marlinah dan Lilih, 2021). Pemerintah telah membuat anggaran kebijakan yang mencakup perpajakan retribusi sebagai respons terhadap dampak Covid-19 (Indahsari dan Fitriandi, 2021). Insentif perpajakan saat ini lebih banyak difokuskan pada regulasi peran dalam upaya memajukan perekonomian Indonesia (Surya *et al.*, 2021). Satu diantaranya ialah Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 yang berlaku bagi

Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan dalam PERMENKEU Nomor 82/PMK.03/2021.

Kebijakan tersebut dinyatakan sebagai *tax relief* merupakan solusi guna mengatasi masalah, maka pemerintah mengajukan kebijakan keringanan pajak atau yang biasa disebut dengan *Tax Relief on National Disaster*. Kebijakan pemberian insentif PPh Pasal 21 mengurangi beban keuangan yang dialami pengusaha akibat wabah Covid-19 (Erica *et al.*, 2020). Selain itu, menawarkan insentif pajak dapat digunakan untuk menginformasikan pembayar pajak tentang keuntungan nyata dari pajak langsung, yang mampu menumbuhkan rasa patuh wajib pajak dan meningkatkan pengetahuan publik tentang pajak. Pernyataan ini selaras dengan hasil riset Latief *et al.*, (2020), jika ada pengaruh positif signifikan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut karena ada program insentif pajak, sehingga bisa menaikkan kepatuhan perpajakan dan mungkin berdampak pada keadaan ekonomi. Hal ini dapat mengurangi efek pandemi Covid-19 terhadap perekonomian, memungkinkan kebijakan sosial untuk mengurangi beban keuangan yang dihadapi pekerja yang terdampak Covid-19 (Erica *et al.*, 2020). Tetapi temuan itu bertentangan dengan riset menurut Syanti *et al.*, (2020), yang tidak mempengaruhi kepatuhan WP. Hal itu disebabkan kebijakan pemberian insentif perpajakan berdampak pada penurunan pemungutan pajak negara.

Hal ini dapat dilihat dengan mengacu pada fenomena serta penjelasan latar belakang di atas, munculnya keinginan peneliti guna melaksanakan riset tentang hal ini. Riset ini mengacu pada penelitian (Atarwaman, 2020) dengan menggunakan dua variabel serupa yakni kualitas pelayanan pajak serta kesadaran wajib pajak. Namun dengan perbedaan yaitu mengganti variabel sanksi perpajakan menjadi variabel insentif pajak yang didasarkan dari penelitian (Latief *et al.*, 2020). Hal ini disebabkan karena riset ini dimaksudkan guna mengukur tentang wajib pajak pribadi yang terkena dampak covid-19, peneliti memakai variabel insentif pajak sebab hal itu bisa mencerminkan atas kondisi yang terjadi sekarang serta menentukan tingkatan sikap patuh WP. Merujuk pada

persepsi tersebut, peneliti mengambil topik riset tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cilandak.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang di awal, rumusan masalah pada riset ini yaitu:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cilandak?
2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cilandak?
3. Apakah Insentif Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cilandak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cilandak.
2. Untuk menguji kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cilandak.
3. Untuk menguji insentif pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cilandak.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta tujuan penelitian yang sudah ditetapkan, penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut.

- a. Manfaat Teoritis

Pada penelitian selanjutnya sebagai referensi yang berhubungan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cilandak

Penelitian ini diharapkan mampu menambahkan informasi serta referensi yang berguna Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak sebagai bahan acuan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cilandak melalui kualitas pelayanan yang baik serta memberikan keringanan terhadap Wajib Pajak yang terkena dampak pandemi Covid-19 dengan memberikan kebijakan insentif pajak untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak terkait dengan kewajiban perpajakannya yang terutang.

2) Bagi Regulator

Menjadi bahan evaluasi untuk memberikan insentif pajak bagi Wajib Pajak yang terkena dampak pandemi Covid-19, memberikan himbauan kepada Kantor Pelayanan Pajak di setiap wilayah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak serta memberikan sosialisasi mengenai perpajakannya untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak.