

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah salah satu sumber pendapatan utama bagi negara, dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dinyatakan bahwa pendapatan negara sebagian besar berasal dari sektor domestik yakni pajak. Dana yang diperoleh dari pajak dimanfaatkan untuk membiayai kebutuhan negara, mengatur pertumbuhan ekonomi, menjaga kestabilan harga serta mengendalikan laju inflasi, dan mendorong pembangunan yang merata di berbagai bidang. Selain itu, secara tidak langsung, pendapatan pajak juga bertujuan meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Agar penerimaan pajak berjalan optimal, dibutuhkan keterlibatan aktif dari seluruh warga negara, terutama para Wajib Pajak. Pemerintah sangat mengharapkan agar target penerimaan pajak dapat tercapai demi mendukung pembangunan nasional dan meningkatkan kemakmuran rakyat. Namun hingga kini, realisasi penerimaan pajak masih belum memenuhi target yang diharapkan, walaupun pajak tetap menjadi tumpuan utama dalam pembiayaan negara.

Peralihan sistem perpajakan dari *official assessment* ke *self-assessment* memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk secara mandiri mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Perubahan ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak sebagai elemen krusial dalam keberhasilan penerimaan pajak. Kebutuhan akan pendapatan pajak menjadi salah satu faktor penting untuk mewujudkan target penerimaan negara.

Seiring dengan meningkatnya ketentuan dan kebijakan pajak, kebutuhan akan kesadaran perpajakan juga mengalami peningkatan.

Upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak didasarkan pada regulasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Namun pada kenyataannya masih relatif sedikit yang memahami dan mengikuti perkembangan perpajakan, rendahnya Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan persoalan klasik yang tidak ada habisnya untuk dibahas. Berdasarkan data dari KPP Pratama Muara Bungo rasio kepatuhan pajak pada tahun 2020-2024 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
Tingkat Kepatuhan WPOP Pada KPP Pratama Muara Bungo

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	WPOP Lapor SPT Tahunan	Tingkat kepatuhan
2020	128.410	34.921	27,19 %
2021	137.005	36.167	26,40 %
2022	147.396	34.751	23,58 %
2023	158.157	37.328	23,60 %
2024	174.356	42.144	24,17 %

Sumber : KPP Pratama Muara Bungo

Berdasarkan tabel diatas jumlah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Muara Bungo terus mengalami peningkatan pertahunnya. Dengan jumlah WPOP pada tahun 2024 sebanyak 174.356 yang jumlah meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Namun jumlah yang melapor SPT pada tahun 2024 hanya 42.144 dengan Tingkat kepatuhan sebesar 24,17 % yang tidak mengalami kenaikan dari 2 tahun sebelumnya. Hal ini menunjukan Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, dibuktikan dengan masih sedikitnya wajib pajak yang melaporkan SPT-nya dibandingkan dengan populasi

wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak. Kondisi ini terjadi dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya kurangnya kesadaran wajib pajak, kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada Masyarakat, sanksi perpajakan yang tidak diterapkan sebagaimana mestinya dan kualitas pelayanan yang kurang atau belum memuaskan.

Menurut Kaimuddin & Purwatiningsih (2022) kepatuhan merupakan suatu sikap yang cenderung dialami oleh wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya, sikap ini muncul dalam diri individu untuk mengontrol perilakunya terhadap penyetoran pajak. Dengan fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami seberapa penting kewajiban perpajakan mereka. Kurangnya kesadaran pajak tersebut dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

Kesadaran perpajakan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran ini mencakup pemahaman mengenai peranan pajak dalam mendukung pembangunan nasional, serta tanggung jawab warga negara dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung menunjukkan perilaku patuh melalui pembayaran pajak secara tepat waktu dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara tertib. Menurut Sufiyanto et al (2024), meningkatnya kesadaran akan pentingnya membayar pajak dapat memicu motivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga berdampak positif terhadap penerimaan pajak negara.

Namun, kekhawatiran masyarakat terkait integritas aparatur pajak, seperti diungkap oleh Ayu Juliantri et al (2021) dapat menghambat kepatuhan.

Ketidakpercayaan ini muncul akibat kasus penyalahgunaan wewenang di bidang perpajakan yang mengakibatkan Wajib Pajak ragu dalam menunaikan kewajibannya. Penelitian oleh Takaria & Sudjiman (2020) menunjukkan bahwa tingkat kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap kewajiban perpajakan, sikap ketika membayar pajak tepat waktu atau menundanya, serta inisiatif dalam menyelesaikan kewajiban tanpa paksaan eksternal.

Salah satu faktor eksternal yang memengaruhi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah kegiatan sosialisasi pajak. Sosialisasi ini memiliki peran krusial dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak terhadap pentingnya membayar pajak. Melalui strategi komunikasi yang efektif, otoritas perpajakan dapat menyampaikan informasi mengenai kewajiban perpajakan beserta manfaatnya secara menyeluruh dan mudah dipahami.

Pelaksanaan sosialisasi tersebut diatur melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-22/PJ./2007 tentang Standarisasi Sosialisasi Perpajakan bagi Masyarakat. Dalam konteks ini, kegiatan sosialisasi berfungsi sebagai jembatan penghubung antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan masyarakat sebagai pihak yang dikenakan pajak, sehingga keduanya dapat saling bertukar informasi terkait regulasi dan prosedur perpajakan (Muhamad et al 2020).

Namun demikian, kurangnya intensitas dan jangkauan penyuluhan yang diberikan kepada masyarakat, terutama yang belum memahami sistem perpajakan, berdampak pada rendahnya tingkat literasi pajak. Akibatnya, banyak individu belum mengetahui secara jelas apa saja manfaat pajak yang mereka bayarkan (Ernawatiningsih & Sudiartana 2023). Upaya sosialisasi yang dilakukan melalui

berbagai sarana komunikasi seperti media cetak, elektronik, spanduk, maupun seminar pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan dapat menginternalisasi nilai-nilai moral tentang pentingnya peran pajak sebagai tulang punggung pembangunan nasional (Septianingrum et al 2022).

Selain faktor kesadaran dan sosialisasi, sanksi perpajakan juga menjadi elemen penting dalam mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan sanksi yang tegas memiliki potensi memberikan efek jera bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi ketentuan perpajakan. Menurut Aliviany & Kristianti Maharani (2023), sanksi pajak berfungsi sebagai peringatan agar Wajib Pajak selalu menjalankan kewajibannya secara benar, seperti mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan akurat, melakukan penyetoran pajak, dan melaporkan SPT tepat waktu.

Pada penelitian Adawiyah et al (2023) menyatakan bahwa sanksi pajak merupakan bentuk jaminan agar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dipatuhi. Dengan kata lain, keberadaan sanksi bertujuan untuk mencegah pelanggaran norma atau aturan pajak. Hal ini sejalan dengan pandangan Rois & Asyik (2022) yang menegaskan bahwa sanksi perpajakan memiliki peranan strategis dalam membentuk sikap disiplin Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, dan perlu diterapkan secara konsisten terhadap setiap pelanggaran.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan, sangat penting bagi pemerintah untuk menerapkan sanksi yang adil, konsisten, dan tegas terhadap pelanggaran perpajakan. Penerapan sanksi yang proporsional tidak hanya bertujuan untuk memberikan efek jera kepada pelanggar, tetapi juga untuk

menjaga kredibilitas serta integritas sistem perpajakan secara keseluruhan. Di samping itu, penegakan hukum yang transparan dapat membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak, sehingga menciptakan iklim kepatuhan yang sehat dan berkelanjutan.

Sebagai bagian dari strategi peningkatan integritas dan kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan yang baik dari pihak otoritas pajak menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan. Kualitas pelayanan yang ditingkatkan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sebagai pengguna layanan, sehingga mendorong mereka agar lebih patuh terhadap peraturan perpajakan. Pelayanan yang optimal mencakup sikap ramah, kesediaan memberikan arahan dan bimbingan, penjelasan yang jelas terkait perubahan pedoman biaya, serta penerapan ketentuan biaya sesuai dengan aturan yang berlaku (Malau et al. 2021).

Kamelia Putri & Nera Marinda Machdar (2024) mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas tidak hanya berdampak positif terhadap kepuasan Wajib Pajak, tetapi juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan mereka. Ketika Wajib Pajak merasa dihargai dan dilayani secara profesional, mereka cenderung lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Hal ini sejalan dengan pendapat Aliviany & Kristianti Maharani (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas disertai dengan penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, mampu meningkatkan pemahaman Wajib Pajak terhadap pentingnya kepatuhan perpajakan. Yulia Yosi et al (2020) menambahkan bahwa suatu pelayanan dianggap berkualitas apabila mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Semakin kecil selisih antara harapan dan realisasi pelayanan, maka semakin baik kualitas

pelayanan tersebut. Sementara itu, Lestari Dwi (2023) menekankan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara langsung mempengaruhi efektivitas penerapan ketentuan perpajakan. Petugas pajak yang profesional, cepat, akurat, dan adil dalam pengambilan keputusan merupakan wujud pelayanan yang efektif dan efisien.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Muara Bungo berperan sebagai pusat pelayanan bagi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Sebagai lembaga yang memberikan layanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan tingkat kepatuhan pajak. Tinggi rendahnya penerimaan pajak daerah mencerminkan pertumbuhan ekonomi setempat, semakin baik pertumbuhan ekonomi maka semakin tinggi pula pendapatan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kemampuan mereka untuk membayar pajak. Namun demikian, potensi penerimaan pajak tidak akan maksimal apabila tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah. Oleh sebab itu kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan meningkatnya kepatuhan, penerimaan pajak daerah pun ikut bertambah dan hal ini berdampak positif terhadap pembangunan serta kesejahteraan secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian diatas dan Riwayat penelitian terdahulu, dengan memperhatikan berbagai faktor yang telah disebutkan maka penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menguji dan mengkaji ulang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib**

**Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Muara Bungo”.** Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pembuat kebijakan, terutama otoritas perpajakan, dalam merumuskan strategi yang lebih efektif dan kontekstual untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya di KPP Pratama Muara Bungo.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Informasi mengenai pentingnya kepatuhan pajak masih belum tersampaikan secara luas kepada masyarakat.
2. Rendahnya kepatuhan pajak disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
3. Kedulian wajib pajak orang pribadi terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan masih tergolong rendah.
4. Persepsi Masyarakat akan pentingnya membayar pajak masih belum maksimal.
5. Upaya sosialisasi perpajakan oleh pemerintah daerah belum mencapai efektivitas yang diharapkan.
6. Edukasi mengenai regulasi dan kewajiban pajak belum menyentuh lapisan masyarakat secara merata.
7. Terdapat keraguan atas efektivitas penerapan sanksi perpajakan karena dianggap tidak konsisten dan kurang adil.

8. Penerapan sanksi perpajakan belum maksimal dalam memberikan efek jera bagi Wajib Pajak.
9. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan kewajiban pajak belum optimal, terutama karena keterbatasan pemahaman wajib pajak.
10. Ketersediaan informasi dan edukasi mengenai prosedur perpajakan serta perubahan kebijakan dianggap masih kurang memadai.

### **1.3 Batasan masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, maka penulis dapat membatasi penelitian ini agar peneliti dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen
2. Kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus sebagai variabel independen
3. Dengan objek penelitian yaitu pada kantor pelayanan pajak (KPP) pratama Muara Bungo.

### **1.4 Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Bagaimanakah sosialisasi perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?
3. Bagaimanakah sanksi perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?

4. Bagaimanakah pelayana fiskus dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?
5. Bagaimanakah kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?

### **1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan penelitian**

Berdasarkan Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **1.5.2 Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. **Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu perpajakan, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang tertarik pada bidang perpajakan.

## **2. Bagi KPP Pratama Muara Bungo**

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh KPP Pratama Muara Bungo untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Dengan memahami faktor-faktor yang berpengaruh, KPP dapat meningkatkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus.

## **3. Bagi Pemerintah**

Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pemerintah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat. Dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, diharapkan penerimaan pajak dapat meningkat, yang pada gilirannya mendukung pembangunan daerah.

## **4. Bagi Wajib Pajak**

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi wajib pajak mengenai pentingnya kesadaran dan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Dengan meningkatkan pemahaman mereka tentang pajak, diharapkan wajib pajak akan lebih patuh dan menyadari dampak positif dari pembayaran pajak.

## **5. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, baik di KPP Pratama Muara Bungo maupun di daerah lainnya.

Penelitian ini dapat membuka peluang untuk studi lanjutan yang mengeksplorasi aspek-aspek lain dalam perpajakan.