

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu Negara akan berjalan dengan baik ketika sumber keuangan negara stabil ataupun kuat. Sumber penerimaan dana untuk Negara didominasi oleh pajak. Pajak memiliki peran yang sangat besar untuk kepentingan pembangunan Negara dan pengeluaran pemerintah. Pemahaman ini memberi gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat (Dessy, 2017). Pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, (www.Pajak.go.id).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, (www.Pajak.go.id). Kontribusi yang diharapkan dari wajib pajak sangat menentukan berapa besar dan luas tingkat pembangunan yang akan dilakukan.

Oleh karenanya pemerintah terus menghimbau aparat pajak agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan (Olivia, 2017).

Dengan menjadi salah satu sumber utama penerimaan negara, pemerintah melakukan berbagai cara untuk mensukseskan pendapatan dari sektor pajak. Salah satu inovasi yang telah dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan menerapkan program *tax amnesty* dan sanksi perpajakan (Listyowati, 2018). Kebijakan *tax amnesty* sudah dua kali diterapkan di Indonesia yaitu tahun 1964 melalui penetapan Presiden No. 5 tahun 1964 dan tahun 1984 melalui Keputusan Presiden (Keppres) No. 26 tahun 1984 Tentang Pengampunan Pajak. Kurang efektifnya sarana prasarana serta tujuan perumusan yang belum jelas sehingga membuat *tax amnesty* tidak berhasil (Bagiada & Darmayasa, 2016).

Menurut sumber data, Ditjen Pajak (DJP) mencatat jumlah SPT Tahunan yang disampaikan oleh wajib pajak orang pribadi per 30 April 2022 telah mencapai sebesar 11,87 juta SPT. Dengan jumlah tersebut wajib pajak orang pribadi yang wajib SPT ialah sebanyak 17,35 juta orang, maka dapat dijelaskan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi telah mencapai besaran 68,46%. Hasil tersebut belum sesuai dengan ekspektasi Ditjen Pajak. Otoritas pajak sebelumnya telah menargetkan rasio kepatuhan formal di tahun ini mencapai 80% dengan jumlah SPT Tahunan yang diterima sebanyak 15,2 juta SPT, (www.pajakku.com).

Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung mencatat realisasi penerimaan penerimaan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan di Provinsi Lampung untuk Jumat 30 April 2021 telah mencapai 232.355 SPT atau setara dengan 77,07% dari target penerimaan SPT Tahunan sebesar 301.471 SPT.

Kepala Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung Tri Bowo mengatakan jika dibandingkan dengan target trajectory sebesar 70% untuk Triwulan 1 Tahun 2021, capaian penerimaan SPT Tahunan saat ini telah mencapai 108,13 SPT (www.mediaindonesia.com).

Berdasarkan data tersebut menjadi salah satu alasan peneliti memilih objek pajak orang pribadi di wilayah kota Bandar Lampung karena peneliti ingin menguji persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi berdasarkan fenomena yang terjadi apakah ada ketidakstabilan persentase kepatuhan wajib pajak di wilayah kota Bandar Lampung, melihat kesadaran wajib pajak masih sangat rendah di kota Bandar Lampung yang mana tingkat kesadaran wajib pajak masih dibawah 40%. Fenomena yang terkait dengan variabel dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak orang pribadi. Menurut Listyowati (2018) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adanya program atau kebijakan pemerintah, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, pengampunan pajak dan sanksi pajak.

Pemerintah telah melakukan beberapa cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu cara tersebut yaitu dengan mempermudah wajib pajak saat melakukan pengisian atau pelaporan pajak, pemerintah mengembangkan SPT dalam bentuk aplikasi, atau yang dikenal dengan e-SPT (Pebrina, 2020). Sesuai dengan (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01, 2016). e-SPT tahunan merupakan SPT tahunan yang berupa dokumen elektronik beserta lampiran-lampirannya yang dilaporkan menggunakan media penyimpanan elektronik. *E-Service Quality* adalah pelayanan yang diberikan pada jaringan internet sebagai

perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. *E-Service Quality* atau yang juga dikenal dengan *e-servqual* merupakan bagian dari *service quality (servqual)* atau kualitas layanan (Wu, 2014). Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sehingga, petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Kusuma, 2017).

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Dalam penelitian Nahdah Fistra Karnedi (2019) menunjukkan hasil bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh sanksi pajak dan tax amnesty. Sedangkan, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sementara dalam penelitian Wirmie Eka Putra (2019) Menunjukkan hasil secara simultan tax amnesty, pengetahuan perpajakan, fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial tax amnesty, pengetahuan perpajakan tentang sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh.

Sanksi pajak adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat

pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh (Alfiyah & Latifah, 2017) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian tentang sanksi pajak menurut Siregar (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib merupakan variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Muliari & Setiawan, 2009). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2017) dan Arisandy (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh Riandy (2017) menyatakan hasil yang berbeda dimana kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .

Penelitian ini mereplikasi kembali penelitian sebelumnya dengan menambahkan saran dari peneliti sebelumnya yaitu menambahkan variabel kesadaran wajib pajak yang bertujuan untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi serta meneliti di wilayah Bandar Lampung. Penelitian yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah penelitian Sagung Shinta Devi (2020) dengan hasil penelitian tax amnesty, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara. Dalam penelitian sebelumnya menyarankan untuk menambahkan variabel kesadaran wajib pajak dan meneliti di wilayah lain.

.Berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Kesadaran wajib pajak, *e-service quality* (kualitas layanan elektornik) atau eservqual dan sanksi pajak sebagai variabel independen, peneliti melakukan penelitian di wilayah kota Bandar Lampung. Penelitian ini berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kota Bandar Lampung)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah *e-service quality* (kualitas layanan elektornik) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak?
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kota Bandar Lampung.

2. Untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* (kualitas layanan elektornik) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kota Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan terlebih khusus di bidang ilmu akuntansi dan perpajakan dengan memberi gambaran mengenai pengaruh adanya kebijakan *E-Servqual* Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak dalam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah pemahaman tentang perpajakan kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang telah berlaku.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian maka perlu ada pembatasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel yang akan diuji dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, *eservqual* dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Data hasil penelitian didapatkan dari menyebar survei kuesioner kepada responden.

1.6 Sistematika Penulisan

a. Bab I Pendahuluan

Bagian ini menjelaskan mengenai latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian. Selain itu, bagian ini juga menjelaskan mengenai tujuan dan manfaat penelitian.

b. Bab II Landasan Teori dan Tinjauan Pustaka

Bagian ini menjelaskan mengenai landasan teori literatur review/ penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

c. Bab III Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai definisi penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis pengumpulan data.

d. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai gambaran hasil penelitian dan pembahasan atau penjabaran terkait hasil penelitian yang telah dilakukan.

e. Bab V Penutup

Bab ini terdiri dari keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran yang dapat dijadikan solusi atau masukan bagi penelitian selanjutnya .