

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Struktur pajak suatu negara merupakan fondasi stabilitas fiskal jangka panjangnya. Sebagian besar dana yang digunakan untuk layanan publik dan infrastruktur di Indonesia dikumpulkan melalui pajak. Meskipun demikian, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sering kali menghadapi tantangan utama berupa rendahnya kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan pajak berdampak signifikan terhadap pendapatan negara dan pemenuhan kewajiban perpajakan di negara yang menggunakan sistem self-assesment.

Pemerintah di negara yang menggunakan sistem ini sepenuhnya bergantung pada rakyat untuk menentukan, membayar, dan melaporkan pajak mereka sendiri. Tiga tanda kepatuhan tersebut meliputi pendaftaran wajib pajak, penyampaian SPT yang akurat, lengkap, dan jelas, serta pembayaran piutang pajak tepat waktu. Untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab individu terhadap hak dan kewajiban keuangan seseorang, wajib pajak harus membayar pajak secara wajar. Kepatuhan wajib pajak sangat penting agar tujuan pemungutan pajak Indonesia dapat tercapai. Salah satu cara yang diupayakan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan adalah dengan memberikan informasi dan layanan yang lebih baik kepada wajib pajak yang jumlahnya terus bertambah.

Variabel internal dan eksternal memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel internal dan eksternal memengaruhi kecenderungan wajib pajak untuk membayar pajak secara wajar. Faktor internal berasal dari sifat dan atribut bawaan wajib pajak, sedangkan faktor eksternal disebabkan oleh kekuatan eksternal seperti peristiwa dan situasi. Salah satu tanda kepatuhan wajib pajak adalah disiplin dalam membayar dan melaporkan pajak. Menurut Fuadi dan Mangoting (2013).

Rasio pajak suatu negara dapat didefinisikan sebagai rasio total penerimaan pajak terhadap PDB (Erion & Taryana, 2021). Rasio pajak suatu negara menunjukkan seberapa baik kinerjanya dalam hal pemungutan pajak. Rasio pajak hanyalah jumlah semua pemungutan pajak dibagi dengan PDB untuk jangka waktu

tertentu. Setelah dikurangi biaya bahan baku dan tenaga kerja, jumlah yang tersisa adalah produk domestik bruto (PDB) negara tersebut. Untuk tujuan pemungutan penerimaan pajak, angka rasio pajak digunakan. Indonesia biasanya hanya mempertimbangkan komponen pendapatan pajak pusat saat menghitung rasio pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memungut pajak, misalnya.

Grafik Tax Ratio

Tax Ratio 2013-2023



gambar 1.1 Grafik tax ratio

Sumber: Kemenkeu RI

Berdasarkan grafik tersebut menunjukkan bahwa tren *Tax Ratio* Indonesia selama periode 2013 hingga 2023. Pada periode 2013-2019 *Tax Ratio* dapat dikatakan stabil, antara 10-12%. Pada tahun 2020 terjadi penurunan yang signifikan hingga 8,33% sebagai akibat dari epidemi COVID-19 yang mempengaruhi pendapatan pemerintah. Pada tahun 2021 *Tax Ratio* sedikit naik menjadi 9,11% dalam masa pemulihan ekonomi global. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan hingga ke 10,9% dan pada tahun 2023 *Tax Ratio* tercatat di angka 10,21%.

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jagakarsa

| Tahun | Penerimaan (Rupiah) | NPWP terdaftar (Orang) | Pelaporan SPT (Orang) | Tidak Melaporkan SPT (Orang) |
|-------|---------------------|------------------------|-----------------------|------------------------------|
| 2019 | 819.651.947.176 | 150.895 | 40.896 | 109.999 |
| 2020 | 605.161.426.507 | 153.232 | 54.330 | 108.902 |
| 2021 | 664.137.191.135 | 172.109 | 50.780 | 121.329 |
| 2022 | 812.825.625.933 | 181.482 | 46.624 | 134.858 |
| 2023 | 826.986.519.758 | 189.115 | 51.395 | 137.720 |

Sumber : KPP Pratama Jagakarsa

Berdasarkan data yang diberikan, penerimaan pajak selama periode 2019-2023 menunjukkan tren yang fluktuatif. Pada 2020, terjadi penurunan signifikan dalam penerimaan pajak dibandingkan 2019, yang kemungkinan besar disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19 terhadap aktivitas ekonomi. Meskipun terjadi sedikit peningkatan penerimaan pada tahun berikutnya, namun peningkatan tersebut tidak seberapa dibandingkan dengan peningkatan jumlah pemegang NPWP itu sendiri. Meskipun jumlah wajib pajak yang mendaftarkan ke IRS meningkat, persentase wajib pajak yang benar-benar menyampaikan SPT relatif tidak berubah. Dari 109.999 pada tahun 2019 menjadi 137.720 pada tahun 2023, jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT terus meningkat, sedangkan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT cenderung tetap stabil atau bahkan menurun selama beberapa tahun.

Fenomena ini menunjukkan adanya masalah serius dalam sistem perpajakan, terutama terkait kepatuhan dan efektivitas administrasi pajak. Ketidapatuhan ini berkontribusi pada rendahnya realisasi penerimaan pajak dan penurunan tax ratio, potensi pajak yang seharusnya diperoleh tidak terealisasi karena banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Faktor penyebabnya meliputi rendahnya kesadaran pajak, lemahnya pengawasan, serta kurangnya sanksi yang memberikan efek jera. Selain itu, struktur ekonomi yang didominasi sektor informal turut

menyulitkan optimalisasi penerimaan pajak. Untuk meningkatkan tax ratio, pemerintah perlu memperkuat pengawasan, memberikan sanksi tegas, meningkatkan edukasi pajak, dan memperbaiki kualitas layanan perpajakan agar wajib pajak lebih terdorong untuk mematuhi kewajibannya.

Ketika orang atau organisasi "sadar akan kewajiban pajak", mereka sadar akan peraturan pajak dan bersedia untuk mematuhi secara sukarela. Orang cenderung lebih bersedia membayar pajak sesuai dengan porsinya jika mereka memiliki informasi yang cukup tentang tanggung jawab pajak mereka dan berupaya untuk memenuhinya. 2018 oleh As'ari. Ketika warga negara memiliki keyakinan pada kemampuan pemerintah untuk melaksanakan tugasnya, mereka cenderung lebih membayar pajak sesuai dengan porsinya. Akibatnya, meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang pajak sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan pajak. "Jotopurnomo dan Mangoting" (2013). Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk memenuhi ekspektasi pendapatan. Pendapatan dari pajak meningkat seiring dengan meningkatnya kepatuhan dan menurun seiring dengan menurunnya kepatuhan. Terkait dengan Tahun Anggaran 2021, sebagaimana disebutkan oleh Isnaini dan Karim. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dicapai melalui penyediaan layanan yang luar biasa. Salah satu bentuk layanan publik yang menguntungkan wajib pajak adalah upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penegakan hukum dan peraturan yang berlaku. Jika pelanggan terus mendapatkan layanan yang baik, mereka akan lebih cenderung membayar pajak tepat waktu.

Pada tahun 2021, Santhi menempuh pendidikan. Istilah "kualitas layanan" mengacu pada sejauh mana pengalaman pelanggan yang sebenarnya memenuhi atau melampaui harapan. Sejauh mana petugas pajak memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi harapan wajib pajak menentukan sejauh mana wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya. Itulah yang dikatakan Sapriadi (2013). Memberikan layanan yang menyenangkan kepada wajib pajak dan terlibat dalam sosialisasi perpajakan adalah dua contoh bagaimana kualitas layanan dapat meningkatkan kepatuhan. Firmansyah dan Mei (2022). Hal-hal yang dapat membuat wajib pajak senang dengan layanan yang diterimanya, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk membayar pajak. Hal ini memiliki beberapa

dampak positif, salah satunya adalah peningkatan penerimaan pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan menjadi kekhawatiran utama mengingat sektor korporasi Indonesia yang berkembang pesat (Indrawan & Binekas, 2018).

Sanksi dapat berupa ketidakpatuhan atau ketidakpatuhan terhadap peraturan terkait. Pada tahun 2020, Putra melakukan tindakan menyimpang yang berujung pada denda. Akibat kesalahan atau pelanggaran, seseorang harus menerima denda pajak. **Besarnya denda ini sebanding dengan tingkat kesalahan** wajib pajak dan dikenakan sebagai akibat dari pelanggaran peraturan perpajakan (As'ari, 2018). Kepatuhan masyarakat terhadap **pelaporan dan pembayaran pajak** akan meningkat akibat adanya denda (Andreansyah & Farina, 2021). Denda pajak berfungsi sebagai disinsentif bagi wajib pajak untuk mengikuti aturan. Ketika mencoba memenuhi kewajiban perpajakannya, orang menghadapi **banyak bahaya**. Untuk membayar pajaknya, wajib pajak harus dapat mengevaluasi risiko tertentu. Tahun 2024 adalah tahun **itham**. Gharin Pratiwi Solihati (2023) berpendapat bahwa wajib pajak harus memprioritaskan evaluasi preferensi risiko dan prioritas opsi implementasi. Karena lingkungan yang tidak dapat diprediksi, baik individu maupun organisasi rentan terhadap risiko (Rahmawati, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Amin et al. (2018) menunjukkan bahwa preferensi risiko merupakan fitur yang dapat memengaruhi perilaku orang (Sitkin dan Pablo, 1992). Semua hal dipertimbangkan, ada tiga cakupan yang mungkin untuk preferensi risiko. Menghindari bahaya, bersikap netral **ketika menghadapi risiko**, dan menikmati **mencari risiko** adalah tiga dimensi preferensi risiko. Penulis penelitian ini adalah Yuslina dan rekan-rekannya (2018).

Namun penelitian Teruna Awaloedin dan Aldi Maulana (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak secara substansial meningkatkan kepatuhan. Kepatuhan wajib pajak terhadap hukum berbanding lurus dengan tingkat pemahaman mereka tentang pentingnya kontribusi moneter mereka sendiri bagi negara. Dampak kesadaran wajib pajak tidak signifikan secara statistik, menurut Hidayat dan Maulana (2022). Meskipun wajib pajak menyadari pentingnya membayar pajak, hal tersebut tidak mempengaruhi Keputusan mereka untuk patuh.

Masih kurangnya konsensus di antara berbagai penelitian yang mengevaluasi layanan penyiapan pajak. Penulis Martha Leviana, Ade Adriani, dan Nurlena (2022) menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak jauh lebih baik dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi. Bukti menunjukkan bahwa wajib pajak cenderung lebih patuh ketika mereka memiliki kesan positif terhadap layanan pajak, seperti kemudahan akses dan kejelasan informasi. Kualitas layanan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak, menurut Mei & Firmansyah (2022). Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak tidak serta merta mengaitkan kualitas layanan dengan kewajiban perpajakan mereka.

Novimilldwiningrum & Hidajat (2022) mengonfirmasi apa yang telah ditemukan Leviana et al.: bahwa kualitas layanan memiliki efek yang substansial dan bermanfaat pada kepatuhan. Meskipun ada klaim yang bertentangan dari peneliti lain, Indriati et al. (2022) menemukan bahwa sanksi pajak sebenarnya meningkatkan kepatuhan. Dampak negatif sebenarnya dari sanksi terhadap wajib pajak yang tidak patuh telah efektif dalam meningkatkan kepatuhan. Sanksi pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, menurut Sofianti dan Wahyudi (2022). Sanksi mungkin tidak bertindak sebagai pencegah bagi wajib pajak sebagaimana dimaksudkan. Tidak ada konsensus di antara penelitian tentang preferensi risiko. Preferensi risiko tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak, menurut Wiwit Irawati dan Arum Kumala Sari (2019). Akibatnya, pilihan risiko wajib pajak tidak dapat menjadi pertimbangan yang cukup kuat untuk memengaruhi keputusan dalam domain ini.

Pada tabel 1.2, kita dapat melihat kesenjangan dalam pemahaman kita tentang bagaimana kesadaran wajib pajak, kualitas layanan, dan sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak, dengan preferensi risiko bertindak sebagai moderator.

Tabel 1. 2 Research gap

| research | peneliti | Hasil |
|---|---|--------------------------------|
| Terdapat perbedaan penelitian antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak | Teruna Awaloedin & Aldi Maulana (2018) | Berpengaruh positif signifikan |
| | hidayat & maulana (2022) | Berpengaruh tidak signifikan |
| Terdapat perbedaan penelitian antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak | Leviana et al., (2022), Novimilldwiningrum & Hidajat (2022) | Berpengaruh positif signifikan |
| | Mei & Firmansyah (2022) | Tidak berpengaruh signifikan |
| Terdapat perbedaan penelitian antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak | Indriati et al., (2022) | Berpengaruh positif signifikan |
| | Sofianti & Wahyudi (2022) | Tidak berpengaruh signifikan |

Sumber: Data Diolah (2024)

Pengetahuan wajib pajak, kualitas layanan, dan beratnya denda semuanya berperan dalam kemungkinan wajib pajak akan patuh. Preferensi risiko memoderasi hubungan antara kesadaran, kualitas layanan, denda pajak, dan kepatuhan wajib pajak, yang semuanya berasosiasi positif. Hanya melalui studi menyeluruh, dampak dari faktor-faktor ini dapat diketahui. Hal ini penting bagi kepatuhan wajib pajak, terutama bagi individu yang lebih rentan terhadap penghindaran pajak dan tunggakan.

Dengan demikian, peneliti tertarik dengan gagasan untuk menyelidiki subjek dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi.”**

B. Rumusan masalah

Rumusan masalah berikut dapat didefinisikan berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan dan akan menjadi fokus studi ini:

1. Apakah ada korelasi antara pengetahuan wajib pajak dan kepatuhan?
2. Apakah kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas layanan pajak yang diberikan?
3. Apakah kepatuhan terhadap peraturan pajak dipengaruhi oleh denda?
4. Apakah ada variabel moderasi antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak yang berkaitan dengan preferensi risiko?
5. Dapatkah preferensi risiko membantu mengurangi korelasi antara kepatuhan wajib pajak dan kualitas layanan pajak?
6. Apakah ada cara agar preferensi risiko memengaruhi bagaimana denda pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak?

C. Tujuan penelitian

Di antara tujuan utama penelitian ini adalah:

1. Tujuan utama adalah untuk menyelidiki bagaimana kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan terhadap kewajiban pajak.
2. Melihat seberapa besar dampak layanan pajak berkualitas tinggi terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menentukan bagaimana denda pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.
4. Melihat bagaimana preferensi risiko memengaruhi hubungan antara pengetahuan wajib pajak dan kepatuhan.
5. Menentukan apakah preferensi risiko wajib pajak mengurangi dampak layanan pajak berkualitas tinggi terhadap tingkat kepatuhan mereka.
6. Untuk melihat bagaimana preferensi risiko memengaruhi hubungan antara denda pajak dan kepatuhan wajib pajak.

D. Kegunaan penelitian

Secara teori dan praktik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang kepatuhan wajib pajak dengan melihat bagaimana denda, kualitas layanan, dan kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Satu hal lagi yang perlu dijelaskan dalam penelitian ini adalah bagaimana faktor moderator memengaruhi hubungan ini.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak: Memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang cara meningkatkan kesadaran wajib pajak, meningkatkan standar layanan yang diberikan, dan memperkuat sanksi pajak untuk mencegah ketidakpatuhan.
- b. Bagi KPP Pratama Jagakarsa : Merinci unsur-unsur yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam lingkup tugasnya.
- c. Bagi Wajib Pajak: Mendidik mereka tentang nilai literasi pajak dan cara-cara di mana akses ke informasi yang akurat dan bantuan profesional dapat meningkatkan kepatuhan.
- d. Bagi Peneliti Lain: Jika peneliti lain tertarik untuk mengeksplorasi karakteristik lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, mereka dapat menggunakan karya ini sebagai referensi dan bahan diskusi.