

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber pendapatan negara yang nantinya akan digunakan untuk kepentingan umum dan negara adalah pajak. Oleh sebab itu, pajak bersifat wajib bagi setiap orang yang ada di dalam negara, baik warga Negara Indonesia atau warga Negara Asing. Setiap uang pajak yang dibayarkan rakyat akan masuk dalam pos pendapatan negara dari sektor pajak. Dana ini digunakan untuk mendanai pengeluaran pemerintah pusat dan daerah. Pemungutan pajak dapat ditegakkan karena dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Alexander Hery; S.E.; M.Si., (2023).

Kepatuhan Wajib Pajak diartikan sebagai Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan sungguh-sungguh sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Permasalahan kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting karena ketidakpatuhan pajak akan menimbulkan upaya penghindaran dan penghindaran pajak sehingga berdampak pada rendahnya pemungutan pajak bagi kas negara.

Kewajiban wajib pajak dalam menghitung dan menyetorkan pajak terutang di luar perhitungan salah satunya, yaitu pelaporan SPT Tahunan. Pelaporan SPT Tahunan wajib dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi. Data yang dikumpulkan pada saat SPT Tahunan meliputi data pokok, persyaratan, tata cara, dan informasi terkait lainnya. Fungsi SPT Tahunan adalah sebagai sarana bagi masyarakat untuk mempertanggungjawabkan perhitungan pajak yang telah disetor untuk menilai kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

**Gambar 1. 1 Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Tahun 2023 Meningkat**

**KEPATUHAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN TAHUN 2023 MENINGKAT**

Penyampaian SPT Tahunan **naik 3,15%** dibandingkan tahun 2022.

Jenis WP	Jumlah SPT		Pertumbuhan			
	2022	2023	Δ 2021-2022		Δ 2022-2023	
Badan	407.065	476.590	4.980	1,24 %	69.525	17,08 %
Orang Pribadi	11.785.747	12.100.283	305.133	2,66 %	314.536	2,67 %
<b>Total</b>	<b>12.192.812</b>	<b>12.576.873</b>	<b>310.113</b>	<b>2,61 %</b>	<b>384.061</b>	<b>3,15 %</b>

  

Jenis WP	SPT Elektronik				SPT Manual		Total
	e-filing	e-from	e-SPT	Subtotal	Porsi	Porsi	
Badan	22.496	393.593	254	416.343	87,36%	60.247	12,6%
Orang Pribadi	10.587.620	1.156.756	5.381	11.749.757	97,10%	350.526	2,9%
<b>Total</b>	<b>10.610.116</b>	<b>1.550.349</b>	<b>5.635</b>	<b>12.166.100</b>	<b>96,73%</b>	<b>410.773</b>	<b>3,3%</b>

\*) Data penerimaan SPT per tanggal 15 April 2023

Sumber: Kemenkeu RI 2023

Ditjen Pajak (DJP) mencatat telah menerima 12,57 juta Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 2022 hingga 15 April 2023. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan angka penyampaian SPT Tahunan tersebut mengalami pertumbuhan sebesar 3,15% dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu. Angka ini terdiri atas 12,1 juta SPT Tahunan orang pribadi dan 476.590 SPT Tahunan badan. Sri Mulyani mengatakan penyampaian SPT Tahunan orang pribadi hingga 15 April 2023 mengalami pertumbuhan sebesar 2,67%, sedangkan SPT tahunan badan mencapai 17,08%. Kebanyakan penyampaian SPT Tahunan 2022 dilakukan secara *online*, yakni mencapai 12,16 juta. Angka ini setara 96,73% dari total SPT Tahunan 2022 yang disampaikan sejauh ini. Penyampaian SPT Tahunan secara elektronik tersebut dilakukan baik melalui *e-filing*, *e-form*, maupun *e-SPT*. Kemudian, Sri Mulyani menyebut masih ada 410.773 wajib pajak yang masih menyampaikan SPT Tahunan 2022 secara manual. Menilai kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan terus mengalami peningkatan. Dia pun meyakinkan pajak yang dikumpulkan akan dibelanjakan untuk berbagai program yang manfaatnya juga kembali kepada masyarakat. Dalam penjelasan yang telah disampaikan masih ada masalah yaitu target yang tidak tercapai sehingga DJP terus memperbaiki diri dan meningkatkan kualitasnya.

Dalam mencapai target yang ingin dicapai untuk mewujudkan upaya kepatuhan wajib pajak, DJP menyelenggarakan program relawan pajak, dimana kinerja relawan pajak berperan penting dalam membantu DJP agar penerimaan pajak semakin meningkat baik untuk penerimaan daerah maupun negara. Kinerja relawan pajak juga diharapkan dapat meningkatkan jiwa kesadaran dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Nugroho et al., (2022)

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengerti atau mengetahui tentang kewajiban yang harus di laporkan ke kantor pajak. Sikap yang baik dari wajib pajak terhadap tanggung jawab mereka terhadap pembayaran pajak kepada pemerintah akan mendorong masyarakat untuk patuh dalam melakukan kewajiban perpajakan mereka. Oleh karena itu, kesadaran yang tinggi dari wajib pajak terhadap pentingnya pembayaran pajak sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan mereka. Jotopurnomo et al., (2013).

Selain itu, penyelesaian suatu pekerjaan oleh wajib pajak harus menyertakan pembayaran biaya. Hal ini dikenal dengan istilah biaya kepatuhan, yang merupakan suatu keharusan dalam proses peningkatan produktivitas. Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam membayarkan pajak. Pada dasarnya biaya kepatuhan pajak dapat termasuk apa saja yang berhubungan dengan usaha wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak atau dapat dibidang beban yang timbul bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Semakin besar biaya kepatuhan pajak berarti beban wajib pajak juga besar, sehingga semakin rendah kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan banyak inisiatif dengan tujuan untuk meningkatkan moral pajak. Terutama di wilayah KPP Pratama Cilandak yang ikut melakukan inisiatif terkait program peningkatan pelaporan wajib pajak salah satunya kinerja relawan pajak yang berperan dalam program tersebut. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian di KPP Pratama Cilandak. Berikut tabel penerimaan pajak di wilayah KPP Pratama Cilandak:

**Tabel 1. 1 Data Penerimaan WPOP di KPP PRATAMA CILANDAK  
Jumlah Data Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama  
Cilandak (Periode 2018 - 2023)**

Tahun Pajak	Target Penerimaan	Penerimaan Netto	Realisasi (%)
2018	4.388.481.706.000	4.182.959.337.074	95.32
2019	5.163.033.505.000	4.951.643.142.733	95.91
2020	3.892.071.618.000	3.348.221.706.270	86.03
2021	2.534.195.834.000	2.783.484.390.938	109.84
2022	2.405.582.969.000	3.176.528.498.308	132.05
2023	3.298.670.628.000	3.578.539.221.604	108.48

Sumber: KPP Pratama Cilandak (2023)

Kesimpulan tabel 1.1 menunjukkan bahwa penerimaan pajak di KPP Pratama Cilandak mengalami penurunan, terlihat dari tahun 2022 sebesar 132.05% ke 2023 yaitu sebesar 108.48%, berarti ada selisih diantara tahun 2022 - 2023 sebesar 23.57%. Dari perhitungan tersebut bahwa KPP Pratama Cilandak mengalami penurunan yang sangat tinggi.

Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa penerimaan pajak belum mencapai tujuan yang diinginkan. Baik, dari kinerja relawan pajak, kesadaran dan

pemahaman biaya kepatuhan sehingga nantinya terus mengalami peningkatan dan sampai memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Semakin baik kinerja relawan pajak dalam program yang diselenggarakan maka wajib pajakpun semakin sadar akan pentingnya pajak, sehingga berdampak pada peningkatan biaya kepatuhan pajak. Terdapat beberapa *research gap* yang mengakibatkan hasil dari penelitian terdahulu memiliki perbedaan. Berikut rangkumannya di (tabel 1.2).

**Tabel 1. 2 Research Gap Dari Penelitian Sebelumnya**

Research	Penelitian	Hasil
Terdapat perbedaan penelitian Kinerja Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Danial et al., (2022)	Berpengaruh positif signifikan
	Jayanti (2017)	Tidak berpengaruh signifikan
Terdapat perbedaan penelitian Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Putra et al., (2021)	Berpengaruh positif signifikan
	Karnedi & Hidayatulloh (2019)	Tidak berpengaruh signifikan
Terdapat perbedaan penelitian Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Wijayani (2019)	Berpengaruh positif signifikan
	Rahmawati & Rustiyaningsih (2021)	Tidak berpengaruh signifikan

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2023

Hasil penelitian antara kinerja relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat perbedaan pendapat. Menurut Danial et al., (2022) menyatakan bahwa berpengaruh signifikan, sedangkan menurut Jayanti (2017) menyatakan tidak berpengaruh signifikan. Hasil penelitian antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat perbedaan pendapat. Menurut Putra et al., (2021) menyatakan bahwa berpengaruh signifikan, sedangkan menurut Karnedi & Hidayatulloh (2019) menyatakan tidak berpengaruh signifikan. Hasil penelitian antara biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat perbedaan pendapat. Menurut Wijayani (2019) menyatakan bahwa berpengaruh signifikan, sedangkan menurut Rahmawati & Rustiyaningsih (2021) menyatakan tidak berpengaruh signifikan.

Berdasarkan penelitian dan temuan yang disampaikan sebelumnya, peneliti sangat tertarik untuk mengangkat topik dengan judul "Pengaruh Kinerja Relawan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi (studi kasus wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cilandak)".

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah Kinerja Relawan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Biaya Kepatuhan Mampu Memoderasi Pengaruh Kinerja Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Biaya Kepatuhan Mampu Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- a. Untuk Menganalisis Pengaruh Kinerja Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Untuk Menganalisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- c. Untuk Menganalisis Pengaruh Kinerja Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Oleh Biaya Kepatuhan.
- d. Untuk Menganalisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Oleh Biaya Kepatuhan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat didapat dari penelitian dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

### **a. Manfaat Teoritis**

Peneliti, penelitian ini penulis berharap dapat dijadikan media penerapan atas ilmu yang telah dipelajari selama ini, dan sebagai tambahan pengalaman bagi peneliti. Mahasiswa/I Jurusan Akuntansi, sebagian acuan dan referensi untuk menambah pengetahuan tentang perpajakan khususnya terkait dengan kinerja

relawan pajak, kesadaran wajib pajak serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas biaya kepatuhan pajak. Penelitian selanjutnya, sebagai bahan acuan dasar referensi untuk pihak yang akan melakukan penelitian dengan tema sejenis dan dapat melakukan pengembangan terkait dengan tema yang sama.

**b. Manfaat Praktis**

- 1) Wajib Pajak Orang Pribadi, untuk bisa mengembangkan pengetahuan di bidang perpajakan khususnya terkait dengan pengaplikasian pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara *on-line* yang nantinya akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi wajib pajak orang pribadi di dalam pelaporan kewajiban pajaknya serta dapat memberikan efektifitas pada tingkat kepatuhan pajak melalui pelaporan tersebut dengan kesadaran akan kewajibannya, khususnya untuk Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 2) Pihak Direktorat Jenderal Pajak, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak orang pribadi agar dapat menciptakan kesadaran bagi wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajaknya. Sebagai masukan yang berguna untuk mempertimbangkan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan selanjutnya yang berkaitan langsung dengan pelayanan pajak kepada para wajib pajak.
- 3) Relawan Pajak  
Bagi Relawan Pajak, mendapatkan sebuah ilmu dan pengalaman yang sangat baik untuk kedepannya, terutama dalam perpajakan, dimana secara tidak langsung para relawan mempelajari pajak lebih lanjut dan melaksanakan pengabdianya kepada masyarakat yang berupa pendampingan dalam pelaporan SPT Tahunannya.
- 4) Masyarakat  
Riset ini diperuntukkan dalam menambah informasi dan pengetahuan masyarakat luas/pembaca terkait tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.