

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerimaan pajak Jakarta menunjukkan fluktuasi dalam lima tahun terakhir. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaporkan penerimaan pajak di Jakarta, Indonesia, sebesar Rp300 triliun pada tahun 2019, meningkat menjadi Rp310 triliun pada tahun 2020, dan meningkat lebih lanjut menjadi Rp325 triliun pada tahun 2021. Penerimaan pajak turun menjadi Rp315 triliun pada 2022 akibat dampak pandemi COVID-19, sebelum akhirnya kembali meningkat menjadi Rp330 triliun pada 2023. Fluktuasi ini mengindikasikan perlunya penguatan strategi perpajakan untuk menjaga stabilitas penerimaan pajak di Jakarta (Siska, 2023).

Optimalisasi penerimaan pajak secara signifikan terhambat oleh kepatuhan wajib pajak yang tidak memadai. Individu dan perusahaan terus kurang memanfaatkan potensi pajak mereka, sesuai dengan (Yuesti et al., 2022). Rendahnya tingkat kepatuhan ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan pajak yang diberi, tingkat pengetahuan terkait peraturan perpajakan di antara wajib pajak, dan penerapan hukuman yang tidak merata (Leviana et al., 2022). Kualitas pelayanan yang diberi oleh petugas pajak merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada peraturan perpajakan. Penelitian menunjukkan memberikan pelayanan yang tepat waktu, tepat guna, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan memotivasi individu untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu (Hapsari, 2023). Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan tidak ramah dapat menurunkan motivasi wajib pajak untuk patuh. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada sektor perpajakan menjadi strategi yang perlu terus dikembangkan untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Fenomena yang dapat diangkat untuk skripsi mengenai sanksi di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu yang kurang ketat sehingga menyebabkan banyaknya wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang kurang patuh dapat dikaji dengan pendekatan yang lebih mendalam terkait implementasi kebijakan

perpajakan dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks ini, bisa dilihat bahwa meskipun kebijakan perpajakan yang ada telah dirancang untuk meningkatkan kepatuhan pajak, penerapan sanksi yang tidak cukup ketat dapat menurunkan efektivitas sistem perpajakan dalam memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka secara tepat waktu. Di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu, meskipun otoritas pajak memiliki peraturan yang jelas mengenai sanksi bagi wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban perpajakannya, terdapat indikasi bahwa pengawasan dan penerapan sanksi yang kurang tegas membuat banyak WPOP merasa bahwa pelanggaran mereka tidak akan berujung pada konsekuensi yang signifikan. Hal ini, pada gilirannya, menyebabkan mereka merasa tidak terdorong untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Fenomena ini juga didorong oleh kenyataan bahwa di beberapa kasus, sanksi yang diterapkan tidak cukup konsisten atau tidak ditegakkan dengan ketat, memberikan kesan bahwa wajib pajak bisa menghindari atau menunda kewajiban mereka tanpa menghadapi konsekuensi yang serius (Sukmana, 2022).

Sanksi perpajakan yang tidak diterapkan dengan ketat atau tidak disertai dengan tindakan tegas dapat menimbulkan persepsi bahwa sistem perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu kurang dapat diandalkan atau kurang menegakkan aturan dengan disiplin. WPOP yang merasa bahwa sanksi tidak akan diberlakukan secara adil atau konsisten mungkin akan lebih cenderung untuk mengabaikan kewajiban mereka dalam membayar pajak atau melaporkan pajak secara benar. Akibatnya, ketidakpatuhan pajak menjadi lebih tinggi karena mereka merasa tidak ada insentif yang cukup untuk mematuhi aturan pajak, dan mereka pun tidak takut terhadap konsekuensi berupa sanksi yang mungkin timbul (Siregar, M., 2023).

Fenomena ini juga berkaitan dengan faktor persepsi keadilan di kalangan wajib pajak. Jika wajib pajak melihat bahwa penerapan sanksi tidak konsisten atau cenderung lebih longgar terhadap wajib pajak tertentu, mereka dapat merasa bahwa sistem perpajakan tidak adil. Hal ini dapat menyebabkan erosi kepercayaan terhadap otoritas pajak, yang pada gilirannya memperburuk tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan. Wajib pajak yang tidak merasa adanya pengawasan yang ketat atas kewajiban mereka cenderung berpikir bahwa mereka bisa menghindari sanksi atau mendapatkan kesempatan kedua jika

melakukan pelanggaran. Lebih jauh lagi, fenomena ini juga bisa dilihat dalam perspektif budaya kepatuhan pajak yang ada di kalangan masyarakat. Jika sanksi yang diberikan dianggap tidak cukup kuat untuk memberi efek jera, maka akan muncul budaya bahwa menghindari kewajiban pajak adalah hal yang dapat diterima atau bahkan bisa dilakukan tanpa risiko yang berarti. Hal ini dapat memperburuk permasalahan kepatuhan pajak, terutama di wilayah yang memiliki tingkat ketidakpatuhan yang tinggi seperti yang terjadi di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu (Wahyudi, 2024).

Ketidakhahaman masyarakat tentang kewajiban pajak menjadi salah satu kendala besar dalam sistem perpajakan, yang berdampak langsung pada efektivitas pengumpulan pajak di suatu negara. Banyak wajib pajak, baik yang bersifat individu maupun perusahaan, yang tidak sepenuhnya mengerti mengenai apa saja kewajiban yang harus mereka penuhi dan hak-hak apa saja yang mereka miliki dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sebagian besar dari mereka mungkin hanya mengikuti prosedur pajak karena terpaksa, bukan karena pemahaman yang mendalam. Hal ini sering kali menimbulkan masalah, seperti keterlambatan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak, atau bahkan kesalahan dalam pengisian SPT yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara pajak yang terutang dengan yang dilaporkan. Ketidaktahuan tentang cara pengisian yang benar, tarif pajak yang berlaku, atau kewajiban yang harus dipenuhi sering kali menjadi penyebab utama dari masalah ini (Hidayat, 2021).

Masyarakat kurang memahami kewajiban dan hak perpajakan mereka alasan utamanya adalah kurangnya edukasi yang memadai mengenai sistem perpajakan. Kurangnya informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat menyebabkan mereka kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar. Selain itu, kompleksitas peraturan perpajakan yang sering berubah juga membuat banyak orang merasa bingung atau bahkan enggan untuk mengurus kewajiban pajak mereka. Kurangnya penyuluhan dan pendidikan tentang pajak juga berdampak pada rendahnya kesadaran dan kepatuhan pajak di masyarakat. Banyak orang tidak tahu bagaimana pentingnya pajak untuk pembangunan negara dan bagaimana peran mereka dalam mendukung kelangsungan negara melalui kewajiban pajak ini (Suryana, 2022).

Akibat dari ketidakpahaman ini, tingkat kepatuhan pajak di kalangan masyarakat menjadi rendah, yang akhirnya menyebabkan berkurangnya pendapatan negara yang sangat diperlukan untuk membiayai berbagai program dan proyek pembangunan. Jika masyarakat tidak melaporkan pajak mereka dengan benar atau bahkan menghindari kewajiban pajak, negara akan kehilangan sumber daya yang vital untuk memperbaiki infrastruktur, meningkatkan layanan publik, dan membiayai sektor-sektor penting lainnya. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan pendidikan perpajakan di kalangan masyarakat, agar mereka lebih memahami pentingnya kewajiban pajak mereka dan dapat mengisi laporan pajak dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan pemahaman yang lebih baik, diharapkan kepatuhan pajak akan meningkat, yang pada gilirannya akan membantu negara memperoleh pendapatan yang lebih besar dan lebih stabil untuk mendukung berbagai kebutuhan pembangunan nasional (Prasetyo, 2022).

Ketidaksesuaian antara peraturan perpajakan yang ada dengan praktik yang diterapkan di lapangan menjadi salah satu masalah yang sering terjadi dalam sistem perpajakan. Meskipun peraturan perpajakan dibuat untuk mengatur dan memudahkan pelaksanaan kewajiban pajak, di lapangan sering kali terdapat perbedaan antara apa yang tertulis dalam peraturan dan bagaimana peraturan tersebut diterapkan oleh pegawai pajak. Salah satu penyebab utama dari ketidaksesuaian ini adalah dinamika peraturan yang terus berubah dan berkembang. Perubahan yang cepat pada peraturan pajak kadang tidak diimbangi dengan pemahaman yang memadai atau pelatihan yang cukup bagi pegawai pajak yang bertugas menerapkan peraturan tersebut. Akibatnya, pegawai pajak mungkin tidak sepenuhnya memahami perubahan-perubahan terbaru, yang mengarah pada inkonsistensi dalam penerapan aturan (Sari, 2021).

Inkonsistensi ini dapat menimbulkan kebingungan di kalangan wajib pajak, yang mungkin merasa tidak mendapat informasi yang jelas atau layanan yang sesuai dengan peraturan yang ada. Dalam beberapa kasus, wajib pajak bisa merasa bahwa aturan yang diterapkan tidak adil atau tidak sesuai dengan ketentuan yang seharusnya berlaku, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Selain itu, ketidaksesuaian antara peraturan dan praktik lapangan ini juga bisa menyebabkan ketidakpastian bagi wajib pajak, yang akhirnya bisa mengurangi

tingkat kepatuhan pajak. Ketika wajib pajak merasa bingung atau tidak yakin dengan prosedur yang harus diikuti, mereka mungkin menjadi enggan untuk melaporkan pajak mereka dengan benar, atau bahkan menghindari kewajiban pajak tersebut. Secara keseluruhan, ketidaksesuaian ini menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi dan pelatihan yang lebih baik antara pihak otoritas pajak dan pegawainya agar peraturan perpajakan dapat diterapkan secara konsisten dan efektif. Penting bagi pihak otoritas pajak untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada wajib pajak, sehingga mereka dapat memahami aturan yang berlaku dan tidak merasa bingung atau dirugikan oleh ketidaksesuaian tersebut (Sukmana, 2022).

Korupsi dalam proses restitusi pajak merugikan sistem perpajakan dan keuangan negara. Praktik ini terjadi ketika wajib pajak yang seharusnya menerima pengembalian kelebihan pajak diminta memberikan suap kepada petugas pajak untuk mempercepat proses tersebut. Meskipun pengembalian pajak adalah hak wajib pajak, suap dapat mengganggu prosedur yang seharusnya berjalan lancar. Korupsi ini tidak hanya merugikan wajib pajak, tetapi juga menyalahgunakan dana negara yang seharusnya digunakan untuk pembangunan publik. Praktik ini menciptakan ketidakadilan, mengurangi kepercayaan terhadap sistem perpajakan, dan berpotensi mengurangi pendapatan negara yang dibutuhkan untuk program pembangunan. Selain itu, korupsi dalam restitusi pajak merusak citra lembaga perpajakan (Siregar, M. 2022).

Korupsi semacam ini bukan hanya merugikan wajib pajak, tetapi juga memberikan dampak buruk yang lebih besar pada keuangan negara. Ketika petugas pajak menerima suap untuk mempercepat pengembalian atau mengatur jumlah pengembalian, uang negara yang seharusnya digunakan untuk pembangunan atau kepentingan publik bisa tersalurkan pada pihak yang tidak berhak. Menciptakan ketidakadilan, karena tidak semua wajib pajak diperlakukan sama. Mereka yang tidak mampu atau tidak mau memberikan suap akan merasa dirugikan, dan bisa mengurangi rasa kepercayaan terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan. Ini berpotensi mengurangi pendapatan negara yang sangat penting untuk berbagai program pembangunan dan pelayanan publik. Ketika masyarakat atau wajib pajak merasa bahwa mereka perlu

memberikan uang pelicin untuk mendapatkan pelayanan yang semestinya mereka terima dengan adil, kepercayaan terhadap lembaga perpajakan akan menurun. Hal ini dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan pajak di masyarakat, karena jika wajib pajak merasa bahwa sistemnya tidak transparan atau penuh dengan ketidakadilan, mereka akan cenderung menghindari kewajiban pajaknya atau bahkan mencari cara untuk menghindari pembayaran pajak sepenuhnya. Dalam jangka panjang, fenomena ini dapat memperburuk kondisi ekonomi negara, karena akan terjadi pengurangan penerimaan pajak yang merupakan sumber utama pendapatan negara. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan reformasi sistem perpajakan yang lebih baik, termasuk pengawasan yang lebih ketat terhadap proses pengembalian pajak. Penguatan sistem transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi perpajakan, serta peningkatan pelatihan dan pengawasan terhadap petugas pajak, sangat diperlukan untuk mengurangi peluang korupsi. Selain itu, penting juga untuk memberikan sanksi yang tegas terhadap pelaku korupsi, baik dari pihak wajib pajak yang mencoba menyuap maupun petugas pajak yang menerima suap, agar praktik korupsi ini dapat diminimalisir. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan sistem perpajakan akan lebih efisien, adil, dan dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi negara dan masyarakat (Basuki, 2022).

Penetapan sanksi pajak yang ketat dan konsisten memainkan peran penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Penelitian Safitri dan Silalahi pada tahun 2020 mengindikasikan denda pajak berfungsi sebagai pemeriksaan peraturan untuk mencegah kemungkinan pelanggaran UU perpajakan. Penelitian mengindikasikan denda yang berhasil diterapkan dapat memberikan efek jera, membuat wajib pajak lebih waspada dalam melaporkan dan menyetorkan keuntungan mereka. Efektivitas hukuman ini sangat bergantung pada pemahaman wajib pajak pada UU perpajakan yang berlaku. Hubungan antara sanksi pajak, pendapatan pajak, dan mutu layanan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pemahaman wajib pajak terhadap aturan pajak. Wajib pajak cenderung lebih patuh dan dapat mentoleransi pengenaan denda pajak dan inisiatif untuk meningkatkan layanan ketika mereka mempunyai pemahaman yang komprehensif terkait situasi tersebut. Keberhasilan strategi ini dapat

terganggu oleh kurangnya pemahaman wajib pajak, yang dapat mengakibatkan ketidakpatuhan dan, akibatnya, berdampak buruk pada jumlah penerimaan pajak yang terkumpul.

Penerimaan pajak Indonesia telah mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir. Meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk memperluas basis pendapatan, banyak perusahaan yang terus melanggar hukum atau terlibat dalam penghindaran pajak. Kemampuan negara untuk memperoleh pendapatan dari sektor investasi dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kepatuhan terhadap pajak di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu. Ini adalah masalah yang terjadi di tempat ini. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaporkan perusahaan sering menunda penyerahan pajak penghasilan dan menunjukkan ketidaksesuaian dalam pengajuan pajak yang disampaikan (DJP, 2023). Berikut merupakan data target dan realisasi pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pasar Minggu.

Tabel 1. 1 Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Orang Pribadi (2022–2024)

Tahun	Target Penerimaan Pph 21 Op	Realisasi Penerimaan Neto Pph 21 Op
2022	362,811,309,000	542,435,762,480
2023	583,962,727,000	622,441,993,772
2024	914,810,880,000	855,420,032,883

Sumber: KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa realisasi penerimaan PPh 21 OP pada tahun 2022 dan 2023 berhasil melampaui target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2022, penerimaan mencapai 149,6% dari target, sementara pada tahun 2023 realisasi penerimaan sebesar 106,6% dari target yang telah ditentukan. Namun, pada tahun 2024 realisasi penerimaan mengalami sedikit penurunan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan, yakni hanya mencapai 93,5% dari target yang diharapkan.

Kegagalan mencapai target pada tahun 2024 dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti perlambatan pertumbuhan ekonomi, perubahan

kebijakan perpajakan, atau penurunan jumlah wajib pajak yang terkena PPh 21. Meskipun demikian, secara keseluruhan terdapat kenaikan yang cukup signifikan dalam target penerimaan pajak setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah terus berupaya meningkatkan pendapatan negara dengan memaksimalkan penerimaan pajak penghasilan dari wajib pajak orang pribadi. Agar target penerimaan dapat tercapai di masa depan, diperlukan strategi yang lebih optimal, seperti memperluas edukasi perpajakan, mengembangkan sistem layanan pajak berbasis digital, serta memperketat pengawasan dan penerapan sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya.

Kualitas pelayanan yang diterima oleh perusahaan dari DJP berhubungan langsung dengan fenomena ini, yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, serta bagaimana perusahaan memahami dan merespons sanksi pajak yang diberi. Sebagai perusahaan besar, KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu tentunya mempunyai tim keuangan yang terlatih dalam mengelola kewajiban perpajakan. Namun, adanya ketidakpatuhan pajak menunjukkan faktor lain mungkin memengaruhi kepatuhan tersebut, salah satunya ialah kualitas pelayanan pajak yang diterima. Pelayanan yang kurang memadai, seperti kesulitan dalam mengakses informasi perpajakan atau ketidakjelasan instruksi dari petugas pajak, bisa saja menjadi penghambat bagi perusahaan dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Penerapan hukuman pajak yang tidak seragam juga mungkin menjadi salah satu alasan mengapa tingkat ketaatan pajak di perusahaan ini rendah. Satu masalah yang sering dihadapi oleh DJP ialah kurangnya pengawasan pada pelanggaran pajak, sehingga banyak perusahaan yang merasa sanksi yang diterapkan tidak menimbulkan efek jera (Aditya, 2022). Ini diperburuk dengan adanya kebijakan diskresi yang memungkinkan perusahaan untuk negosiasi sanksi, yang pada akhirnya dapat mengurangi efektivitas penegakan hukum pajak. Tingkat pemahaman wajib pajak pada ketentuan peraturan perpajakan sangat pengaruhi fenomena ini. Sebuah studi yang dilakukan oleh Asosiasi Perpajakan Indonesia pada tahun 2021 mengungkapkan sejumlah besar pelaku usaha di sektor investasi tidak mempunyai pemahaman yang komprehensif terkait peraturan perpajakan terkait, terutama terkait PPh dan PPN. Ini berdampak pada ketepatan pelaporan pajak, sehingga pengaruhi total

penerimaan pajak yang diterima. Salah satu penyebab kurangnya pemahaman peraturan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu ialah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DJP, ditambah lagi dengan adanya perubahan peraturan perpajakan secara berkala.

Layanan yang diberikan oleh badan pajak dapat mempengaruhi tingkat ketaatan wajib pajak. Menyediakan layanan dengan pengetahuan yang baik, bersahabat, dan tepat waktu dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap badan pajak dan mendorong mereka untuk membayar pajak tepat waktu. Telah dibuktikan bahwa tingkat kepatuhan meningkat dengan layanan seperti akses informasi yang tidak rumit, bantuan dalam pengisian SPT, dan transparansi dalam proses perpajakan (Angelina & Widoatmodjo, 2024). Pembayar pajak lebih cenderung membayar pajak ketika mereka menerima layanan yang berkualitas tinggi, karena mereka merasakan penghargaan dan bantuan selama proses administrasi pajak (Sulbahri, 2024).

Pelayanan yang buruk berpotensi mengurangi motivasi wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan, selain menimbulkan ketidakpuasan. Sebagai contoh, individu mungkin enggan untuk melaporkan pajak mereka secara akurat karena sistem pelayanan yang lamban, petugas yang tidak ramah, atau informasi yang tidak tepat. Ketidakpatuhan wajib pajak diperparah oleh prosedur yang tidak efektif dan tidak jelas, yang mengakibatkan rendahnya kualitas layanan (Annisa et al., 2022).

Sanksi pajak berperan sebagai sarana untuk mencegah wajib pajak yang mencoba untuk mengelak atau menunda tanggung jawab pajaknya. Hipotesis jera mengatakan penerapan hukuman atau ancaman hukuman akan mengurangi timbulnya perilaku yang melanggar hukum, termasuk penggelapan pajak. Hukuman yang diterapkan secara konsisten dan ketat dapat menjadi insentif bagi individu untuk membayar pajak secara tepat waktu (Yunia et al., 2021). Misalnya, penerimaan pajak dapat ditingkatkan dengan mewajibkan wajib pajak yang lalai untuk segera menyerahkan pembayaran mereka untuk mencegah hukuman yang lebih berat, seperti denda keterlambatan pembayaran dan dampak administratif lainnya. Sanksi yang terlalu berat atau penerapan yang tidak konsisten justru dapat menimbulkan efek negatif. Wajib pajak yang merasa terbebani dengan sanksi yang tidak proporsional atau diterapkan secara

sewenang-wenang bisa saja mengambil langkah-langkah untuk lebih menghindari pajak. Ini ditegaskan dalam penelitian yang menunjukkan sanksi pajak yang terlalu keras dapat menciptakan ketidakpuasan di kalangan wajib pajak, terutama jika mereka merasa sanksi tersebut tidak adil atau tidak sesuai dengan pelanggaran yang mereka lakukan (Nazwah, 2023). Sejauh mana wajib pajak memahami sistem perpajakan secara signifikan dipengaruhi tanggapan mereka pada kualitas layanan dan sanksi pajak. Wajib pajak dengan pemahaman yang kuat terkait aturan dan kewajiban perpajakan lebih cenderung mematuhi persyaratan hukum (Sudirman et al., 2021). Ini disebabkan oleh kesadaran mereka akan konsekuensi dari ketidakpatuhan dan pemahaman mereka terkait bagaimana memakai layanan yang disediakan oleh pemerintah federal. Dampak kualitas layanan pada pendapatan pajak dapat ditingkatkan oleh wajib pajak yang mempunyai pengetahuan yang kuat, karena mereka lebih cenderung menghargai dan memakai layanan yang unggul yang memfasilitasi pemenuhan kewajiban pajak mereka.

Pelayanan yang baik atau sanksi dari badan pajak cenderung tidak mendapatkan respons yang diharapkan dari wajib pajak dengan pemahaman yang rendah. Mereka mungkin tidak menyadari pentingnya memanfaatkan pelayanan yang tersedia, atau tidak sepenuhnya memahami dampak dari sanksi pajak yang dikenakan kepada mereka. Kurangnya pemahaman terkait peraturan perpajakan sering kali menjadi penghalang utama dalam mencapai kepatuhan pajak yang tinggi, terlepas dari kualitas pelayanan atau ancaman sanksi yang diterapkan (Leviana et al., 2022). Pemahaman wajib pajak berfungsi sebagai mediator antara kualitas layanan dan penerimaan fiskal. Pemanfaatan layanan berkualitas tinggi lebih mungkin terjadi ketika wajib pajak mempunyai pemahaman yang komprehensif terkait masalah ini, yang pada gilirannya meningkatkan penerimaan pajak. Sebaliknya, jika wajib pajak mempunyai pemahaman yang kurang, kualitas layanan yang unggul sekalipun mungkin tidak cukup untuk membujuk mereka untuk mentaati kewajiban perpajakan secara tepat (Yunia et al., 2021).

Pemahaman wajib pajak, hukuman pajak yang ada, dan kualitas merupakan faktor-faktor layanan yang diberikan dapat mempengaruhi penerimaan pajak. Pelayanan yang berkualitas tinggi seringkali lebih efektif

dalam meningkatkan penerimaan pajak ketika wajib pajak memiliki informasi yang memadai terkait kewajiban pajak mereka. Sementara itu, sanksi pajak berfungsi sebagai alat pencegah yang penting, tetapi efektivitasnya juga bergantung pada seberapa baik wajib pajak memahami konsekuensi dari ketidakpatuhan. Kombinasi dari kualitas pelayanan yang baik dan penerapan sanksi yang efektif dapat meningkatkan penerimaan pajak secara signifikan, terutama jika wajib pajak mempunyai pemahaman yang memadai terkait aturan perpajakan. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak harus mencakup peningkatan kualitas pelayanan, penerapan sanksi yang adil dan tegas, serta edukasi yang komprehensif kepada wajib pajak untuk meningkatkan pemahaman mereka (Nazwah, 2023). Menurut penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan ketaatan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan pajak (Sudirman et al., 2021). Biasanya, kepercayaan wajib pajak pada sistem perpajakan meningkat ketika mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi, sehingga mendorong kepatuhan sukarela (Angelina & Widoatmodjo, 2024). Namun, studi yang lebih baru menunjukkan hasil yang bervariasi terkait hubungan ini. Meskipun kualitas pelayanan pajak meningkat, penerimaan pajak tidak selalu mengikuti pola yang konsisten. Salah satu alasan yang diidentifikasi ialah perbedaan tingkat pemahaman wajib pajak. Hal ini menandakan bahwa ada elemen lain, seperti pengetahuan tentang pajak, yang mungkin dapat mempengaruhi hubungan antara mutu pelayanan dan penerimaan pajak. Kualitas layanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak namun, efek ini dilemahkan ketika individu mempunyai pemahaman yang buruk terkait peraturan pajak. Ini mengindikasikan penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami bagaimana pemahaman wajib pajak dapat mempengaruhi hubungan antara kedua faktor tersebut (Hapsari, 2023).

Alat utama untuk memastikan kepatuhan wajib pajak sering dianggap sanksi perpajakan dan, pada akhirnya, meningkatkan pendapatan pajak (hoelzl, 2021). Menunjukkan pemberlakuan sanksi pajak yang tegas dapat mendorong kepatuhan secara signifikan (Suhartono, 2020). Namun, terdapat beberapa tantangan yang terkait dengan efektivitas sanksi pajak dalam berbagai konteks ekonomi. Di beberapa wilayah, penerapan sanksi pajak yang terlalu ketat dapat

menimbulkan resistensi dan ketidakpuasan di kalangan wajib pajak, yang pada akhirnya justru menurunkan penerimaan pajak (Prasetyo dan Rachman, 2022). Temuan ini menunjukkan terdapat variabel lain yang dapat memengaruhi hubungan antara sanksi pajak dan penerimaan pajak, salah satunya ialah tingkat pemahaman wajib pajak. Sanksi pajak hanya efektif di kalangan wajib pajak yang mempunyai pemahaman pajak yang memadai (Lestari, 2023). Sebaliknya, mereka yang tidak menyadari konsekuensi dari sanksi pajak mungkin tidak menganggap sanksi pajak berdampak signifikan pada kepatuhan mereka. Ini menunjukkan bahwa mungkin ada pengaruh dari bagaimana pemahaman wajib pajak mempengaruhi hubungan antara sanksi pajak dan penerimaan pajak, sebuah fenomena yang masih jarang diteliti dalam tulisan yang ada. Terdapat korelasi yang substansial antara pemahaman dan tanggapan wajib pajak pada berbagai kebijakan perpajakan, termasuk penerapan sanksi pajak dan kualitas pelayanan. Individu yang memiliki pemahaman tinggi tentang pajak dapat secara nyata meningkatkan kepatuhan mereka, bahkan tanpa adanya kendala eksternal seperti sanksi. Studi ini juga menggarisbawahi perlunya edukasi dan sosialisasi perpajakan yang lebih komprehensif untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak (Kurniawan dan Rahmawati, 2021).

Penelitian terbaru masih kurang dalam hal sejauh mana pemahaman wajib pajak mengurangi dampak hukuman pajak dan kualitas layanan pada penerimaan pajak. Karena sebagian besar penelitian baru-baru ini berkonsentrasi pada dampak langsung dari faktor-faktor individual, hanya ada sedikit penelitian yang meneliti interaksi antara elemen-elemen ini. Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang nyata pada penerimaan pajak di daerah dengan pengetahuan pajak yang terbatas (Handayani dan Gunawan, 2022). Dengan demikian, terlihat pemahaman wajib pajak merupakan faktor penentu yang substansial dari efektivitas peraturan perpajakan. Variabel moderasi seperti tingkat pemahaman wajib pajak dapat memberikan penjelasan lebih lanjut terkait variasi dalam efek kualitas pelayanan dan hukuman pajak pada penerimaan pajak. Penelitian ini mengindikasikan kewajiban pajak yang mempunyai pemahaman tinggi cenderung lebih responsif pada upaya peningkatan kualitas pelayanan dibandingkan dengan mereka yang mempunyai pemahaman rendah (Wahyudi, 2024).

Tabel 1. 2 *Research Gap Table*

<i>Research Gap</i>	<i>Penelitian</i>	<i>Hasil</i>
Terdapat perbedaan hasil penelitian pemahaman peraturan pajak terhadap penerimaan pajak	(Andri Waskita Aji, 2021)	Tidak Berpengaruh
	(Permata, 2022)	Berpengaruh Signifikan
Terdapat perbedaan hasil penelitian sanksi pajak terhadap penerimaan pajak	(Farisya Ristanti, 2022)	Tidak Berpengaruh
	(Risma, 2024)	Berpengaruh Signifikan
Terdapat perbedaan hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak	(Haryono, 2024)	Tidak Berpengaruh
	(Viggy Anggini, 2021)	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Berdasarkan informasi yang telah dijelaskan sebelumnya dan adanya variasi dalam hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk mengangkat topik ini menjadi sebuah studi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK PADA PENERIMAAN PAJAK DENGAN TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi empiris pada Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu)”**

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti dapat mengangkat rumusan masalah ialah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap pendapatan pajak?
2. Apa sanksi pajak berpengaruh terhadap pendapatan pajak?
3. Apakah pemahaman wajib pajak mempengaruhi hubungan antara kualitas layanan dan pendapatan pajak?
4. Apakah pemahaman wajib pajak bisa mempengaruhi dampak sanksi pajak pada pendapatan pajak?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan bukti empiris berdasarkan kajian dan temuan, yaitu:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap penerimaan pajak.
2. Pengaruh sanksi pajak terhadap penerimaan pajak.
3. Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap hubungan antara kualitas layanan dan penerimaan pajak.
4. Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap hubungan sanksi pajak pada pendapatan pajak.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, manfaatnya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Studi ini dapat meningkatkan pengetahuan kita saat ini tentang berbagai hal yang mempengaruhi cara orang menerima pajak, terutama mengenai seberapa pentingnya layanan yang berkualitas, hukuman pajak, dan pengetahuan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi KPP Pratama Pasar Minggu

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan KPP dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pajak serta dampaknya terhadap kepatuhan dan penerimaan pajak, sehingga dapat merancang strategi pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian ini diharapkan membantu KPP dalam menilai efektivitas sanksi pajak serta merumuskan kebijakan yang lebih adil dan tepat sasaran. Dengan memahami tingkat pemahaman Wajib Pajak, KPP juga dapat mengembangkan program edukasi yang lebih optimal guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

b. Bagi DJP

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan pajak yang lebih responsif terhadap kebutuhan Wajib Pajak, sehingga dapat mendorong kepatuhan secara sukarela. Selain itu, penelitian ini membantu DJP dalam mengevaluasi efektivitas penerapan sanksi pajak, memastikan bahwa sanksi yang diberikan mampu memberikan efek jera tanpa menghambat aktivitas ekonomi Wajib Pajak.

