

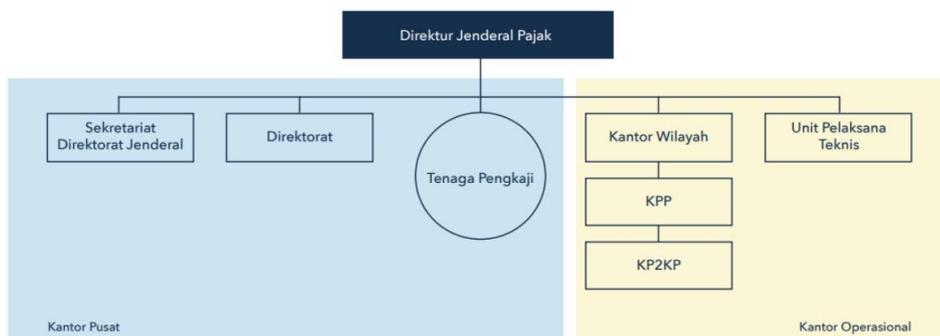
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan unit berkedudukan eselon I yang bertugas di bawah Kementerian Keuangan dengan salah satu fungsinya yaitu menyusun norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perpajakan. Jangkauan pajak yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) meliputi administrasi pajak pusat seperti pajak penghasilan pribadi (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), pajak bumi dan bangunan kecuali daerah perkotaan meningkat dan sektor pedesaan, serta bea cukai. Apabila pengelolaan pajak daerah, ini dilakukan oleh pemerintah daerah setempat baik pada tingkat provinsi ataupun kabupaten kota (www.pajak.go.id, 2022)

Singkatnya, struktural organisasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) dibedakan menjadi 2, yaitu kantor pusat dan kantor operasional. Kantor pusat bertugas guna menjalankan fungsi perumusan kebijakan serta standarisasi teknis, analisis, dan pengembangan. Kantor operasional seperti Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang menjalankan fungsi teknis operasional atau bisa disebut teknis penunjang.



Gambar 1.1 Susunan Organisasi Direktorat Jendral Pajak

Sumber: Direktorat Jendral Pajak

Fokus pada objek di penelitian ini ialah Kantor Pelayanan Pajak yang berlokasi pada Bandung. KPP Pratama Bandung Cicadas merupakan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I yang berlokasi pada Jalan Soekarno Hatta No. 781 dengan wilayah kerja yang meliputi 11 kecamatan yaitu Kecamatan Arcamanik, Antapani, Buahbatu, Gedebage, Cibiru, Kiaracondong, Rancasari, Mandalajati, Cinambo, Ujung Berung, dan Panyileukan (KPP Pratama Cicadas, 2022). Berikut terlampir data wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2018-2022

Tahun	WP OP Non-karyawan	WP OP Karyawan	Jumlah
2018	38.714	146.050	184.764
2019	33.916	159.349	193.265
2020	59.147	166.446	225.593
2021	80.022	207.419	287.441
2022	86.217	214.523	300.740

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas & Olahan Penulis (2022)

Melihat data pada tabel 1.1 diatas, khususnya pada total jumlah wajib pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar pada KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2018 hingga 2022 dominan mengalami peningkatan tiap tahunnya. Namun, hal menarik yang terjadi ialah pada tahun 2019, dimana wajib pajak orang pribadi non-karyawan yang terdaftar mengalami penurunan sebesar 4.798 wajib pajak, berbeda halnya dengan wajib pajak orang pribadi karyawan yang bertambah sebesar 13.299. Pada tahun 2022, wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Bandung Cicadas berjumlah 300.740 wajib pajak. Jumlah tersebut seharusnya berpengaruh pada potensi pencapaian pajak yang diterima sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas. Total jumlah wajib pajak orang pribadi tersebut juga diikuti dengan jumlah wajib pajak orang pribadi non-karyawan yang bertambah sebesar 6.195 wajib pajak dari jumlah wajib pajak tahun 2021.

Pemilihan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas menjadi objek penelitian ini dikarenakan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP

Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2018 hingga 2022 dominan mengalami kenaikan disetiap tahunnya, terkecuali pada tahun 2019 yang mengalami penurunan. Namun, hal ini tidak sebanding dengan adanya pelaporan SPT yang masuk atau terbilang masih belum mencapai target. Pernyataan ini dapat diperkuat melalui rincian tabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan KPP pratama Bandung Cicadas, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah WP OP Non-Karyawan Terdaftar	Jumlah Lapor SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
2018	38.714	4.422	11%
2019	33.916	5.347	16%
2020	59.147	20.533	35%
2021	80.022	31.481	39%
2022	86.217	24.871	29%

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas & Olahan Penulis (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada tahun 2018 hingga 2021 relatif menunjukkan peningkatan, hanya saja pada tahun 2022, persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan mengalami penurunan tingkat kepatuhan. Walau begitu, jika dilihat dari jumlah wajib pajak yang terdaftar dan dibandingkan dengan jumlah yang melaporkan SPT, tentu saja ini memiliki persentase tingkat kepatuhan yang rendah.

Hal ini tentu berbeda dengan apa yang terjadi pada KPP Pratama Bandung Tegalega selaku salah satu Kanwil DJP Jabar 1 bersamaan dengan KPP Pratama Bandung Cicadas yang bisa dibbilang memiliki persentase tingkat pelaporan SPT lebih baik dibandingkan dengan KPP Pratama Bandung Cicadas. Berikut merupakan data tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada KPP Pratama Bandung Tegalega.

Tabel 1.3 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Bandung Tegalega Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah WP OP Non-Karyawan Terdaftar	Jumlah Lapor SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
--------------	--	-------------------------	------------------------------

(bersambung)

(sambungan)

2018	23.080	13.144	57%
2019	25.483	13.229	52%
2020	28.522	13.429	47%
2021	34.770	15.020	43%
2022	42.327	13.017	31%

Sumber: PPID Kemenkeu & Olahan Penulis (2023)

Pada tabel 1.3, dapat dijelaskan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi non karyawan KPP Pratama Bandung Tegalega pada tahun 2018-2022 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Meskipun jumlah lapor SPT juga tidak memenuhi target, setidaknya pada KPP Pratama Bandung Tegalega ini memiliki persentase tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan dengan KPP Pratama Bandung Cicadas.

Merujuk pada penjelasan pada Tabel 1.2 & 1.3, wajib pajak orang pribadi non karyawan pada KPP Pratama Bandung Cicadas masih belum sepenuhnya patuh dalam melakukan kewajibannya. Faktanya, pada data yang diuraikan pada tabel 1.2 tersebut menyatakan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Bandung Cicadas dalam melaporkan SPT masih belum optimal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menjadikan KPP Pratama Bandung Cicadas sebagai objek penelitian dan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan sebagai responden pada penelitian ini.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan pemenuhan wajib kepada negara, secara hukum diwajibkan untuk dilakukannya pembayaran oleh perseorangan atau badan hukum karena mereka tidak menerima imbalan secara langsung, dan digunakan atas nama negara dengan tujuan kemakmuran rakyat (Kurnia et al., 2021). Pajak juga menjadi sumber pendapatan utama Negara Indonesia yang digunakan untuk pembangunan negeri (Pratomo et al., 2021). Pembayaran pajak merupakan indikasi kewajiban pemerintah dan partisipasi wajib pajak secara langsung serta kolektif dalam memenuhi kewajiban perpajakan keuangan negara dan pembangunan nasional. Menurut falsafah hukum perpajakan, membayar pajak bukan hanya kewajiban, tetapi hak setiap warga negara untuk berpartisipasi dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional (www.pajak.go.id, 2022).

Salah satu cara untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah dengan menyampaikan SPT melalui Surat Pemberitahuan (SPT). SPT adalah dokumen yang digunakan wajib pajak untuk menghitung dan/atau membayar pajak, barang dan/atau barang tidak kena pajak, harta kekayaan dan kewajiban sesuai dengan dasar hukum yang berlaku.

Tabel 1.4 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Nasional

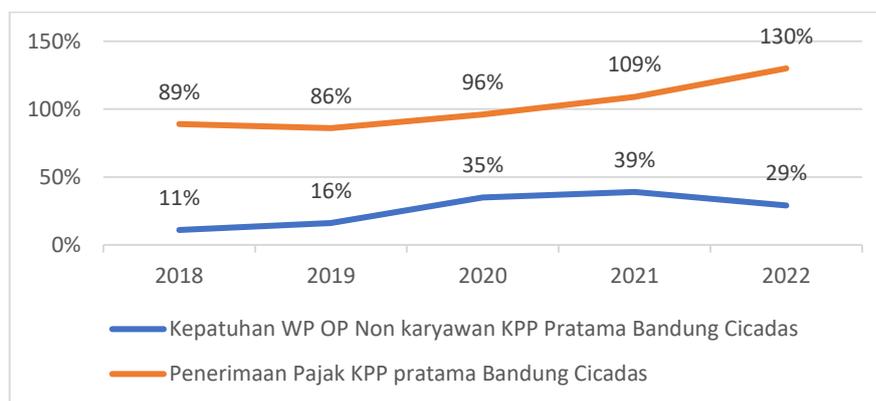
Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Persentase Penyampaian SPT
2017	39.151.603	72,64%
2018	42.479.485	71,10%
2019	45.950.440	73,06%
2020	46.380.119	77,63%
2021	66.351.573	84,07%

Sumber: Direktorat Jendral Pajak & Data Olahan Penulis 2023

Berdasarkan Tabel 1.4, proporsi kepatuhan wajib pajak berdasarkan penyampaian laporan SPT bervariasi dari tahun ke tahun. Selama lima tahun terakhir, tingkat penyampaian SPT tertinggi ialah sebesar 84,07% pada tahun 2021. Sementara itu, terendah pada tahun 2018 karena hanya 71,10% wajib pajak terdaftar yang melaporkan SPT. Kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT masih relatif rendah, tercermin dari rata-rata wajib pajak yang telah menyampaikan SPT dalam lima tahun terakhir. Selama lima tahun terakhir, rata-rata wajib pajak yang melaporkan SPT hanya 75,7%, artinya rata-rata 24,3% wajib pajak terdaftar masih belum melaporkan pembayaran SPTnya.

Pemungutan pajak diperlukan untuk membiayai semua kebutuhan operasional pemerintahan, sehingga dukungan berupa pembayar pajak diperlukan untuk membiayai pengeluaran pemerintah yang semakin meningkat. Menurut Chaizi Nasucha dalam (Am & Sarjan, 2020), kepatuhan wajib pajak dijabarkan dari mendaftarkan diri secara mandiri, kepatuhan untuk menyetorkan SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran hutang pajak. Ada dua jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal sendiri diartikan dengan suatu kondisi yang mana wajib pajak diharuskan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai

dengan ketentuan yang ada dalam UU perpajakan (Agun et al., 2022). Kepatuhan yang kedua ada kepatuhan material, kepatuhan material ini memiliki arti bahwa kondisi dimana wajib pajak secara hakikatnya harus memenuhi seluruh kewajiban material perpajakannya (Ryandi et al., 2020).



Gambar 1. 2 Persentase Perbandingan Kepatuhan Wajib Pajak dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Bandung Cicadas

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas dan Olahan Data Penulis (2023)

Dapat dilihat pada Gambar 1.2 diatas bahwa, terdapat perbandingan yang cukup signifikan antara wajib pajak orang pribadi non karyawan yang patuh dengan realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Pada tahun 2018-2022 terlihat untuk realisasi penerimaan pajak tersebut dominan mengalami kenaikan, hanya saja pada tahun 2019 realisasi penerimaan pajak tersebut mengalami penurunan sebesar 3%. Pada tahun 2021 dan 2022 realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas terbilang sangat baik dikarenakan melebihi target realisasi pajak yang telah diatur. Namun, seiring dengan realisasi pajak yang terjadi, terlihat bahwa persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan yang ada masih terbilang belum optimal. Kepatuhan yang terjadi masih belum dapat menyentuh nilai optimal sebesar 100% dan relatif mengalami kenaikan dan penurunan.

Salah satu faktor kuat yang diduga dapat menyebabkan wajib pajak minim kesadaran dan kemauan dalam hal kepatuhan pajak ialah persepsi terhadap praktik korupsi pajak yang ada. Persepsi korupsi pajak adalah pandangan atau opini wajib pajak yang diberikan atas tindakan petugas pajak yang melawan hukum dengan

menyalahgunakan wewenang yang ada dengan tujuan memperkaya diri sendiri (Mahasurya & Budiarta, 2020). Sebagai contoh kasus korupsi pajak, dari laman (www.cnn.com, 2022), kasus yang terjadi ialah dua mantan pegawai Ditjen Pajak yakni Wawan Ridwan dan Alfred Simanjuntak telah melanggar Pasal 12 ayat 1 huruf a UU Tipikor Jo Pasal 55 ayat 1 ke-1 KUHP Jo Pasal 65 ayat 1 KUHP. Kemudian ia dikenakan Pasal 12 B UU Tipikor Jo Pasal 55 ayat 1 ke-1 KUHP Jo Pasal 65 ayat 1 KUHP sebagaimana dakwaan kedua. Wawan dan Alfred dikatakan telah menerima suap dari para wajib pajak terkait pemeriksaan perpajakan pada tahun 2016-2017. Keduanya telah melaksanakan tindak asusila ini secara bersamaan dengan Direktur Pemeriksaan dan Penagihan pada Ditjen Pajak tahun 2016-2019, Kepala Sub Direktorat Kerja Sama dan Dukungan Pemeriksaan Ditjen Pajak tahun 2016-2019 Dadan Ramdani serta tim pemeriksa pajak Yulmanizar dan Febrian. Kejadian ini turut menakut-nakuti persepsi publik terhadap pemerintah khususnya pajak. Semakin banyak pelaku korupsi maka semakin besar pula keraguan ataupun tingkat ketidakpercayaan wajib pajak terhadap pajak itu sendiri. Menurut (Widya et al., 2022) persepsi korupsi pajak berpengaruh signifikan kearah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda halnya dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Prayuksa, 2020) yang mana mendapatkan hasil persepsi korupsi pajak tidak berpengaruh terhadap wajib pajak.

Masyarakat telah menaruh harapan besar kepada pemerintah untuk membangun kemajuan bangsa. Apabila pemerintah gagal dalam mewujudkan ekspektasi rakyat, maka salah satu konsekuensi yang terjadi ialah turunnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Ibrahim et al., 2020). Kepercayaan publik tidak datang dengan sendirinya, ini bersifat sangat dinamis dan harus dikelola dengan baik (Putra, 2017). Kepercayaan publik ini merupakan salah satu variabel penting dalam membangun *good government*. Kepercayaan publik diartikan dengan sikap masyarakat yang diberikan kepada pemerintah untuk mendukung setiap implementasi kebijakannya (Rachmat et al., 2022). Menurut (Ibrahim et al., 2020), kepercayaan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purnamasari

et al., 2018) yang menyebutkan bahwa kepercayaan publik kepada pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu upaya yang tidak kalah penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan jasa (pelayanan) yang diberikan oleh pelaku jasa (Kantor Pelayanan Pajak) yang dapat memenuhi kebutuhan dan juga harapan dari pelanggan (wajib pajak) (Ermawati et al., 2022). Dengan memberikan kualitas pelayanan secara konsisten diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga dapat memotivasi wajib pajak agar tetap patuh dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya. Berdasarkan penelitian (Kausar et al., 2022), pelayanan yang baik dan profesional dapat meningkatkan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suari et al., 2019), yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas serta dibantu oleh referensi penelitian terdahulu yang hasilnya masih inkonsisten, peneliti tertarik untuk menjadikan permasalahan diatas sebagai topik yang akan dibahas pada skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Praktik Korupsi Pajak, Kepercayaan Publik, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Orang Pribadi Non-Karyawan Pada KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2022)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Indonesia sebagai negara yang mengandalkan sumber pendapatan utama melalui pajak harus meningkatkan cara dan kualitas dalam hal mendorong masyarakat khususnya wajib pajak untuk patuh dalam menyelesaikan tanggung jawab perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak sendiri diartikan sebagai kondisi dimana wajib pajak harus memenuhi seluruh kewajiban perpajakan serta melakukan hak-hak perpajakannya (Agun et al., 2022).

Tujuan daripada kepatuhan wajib pajak ini kadang kala belum terealisasi dengan baik, karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi aktivitas kepatuhan

wajib pajak seperti persepsi korupsi oleh masyarakat, kepercayaan publik terhadap instansi pajak, serta kualitas pelayanan yang buruk yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini ialah, sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh persepsi korupsi pajak, kepercayaan publik, dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan yang terdaftar pada KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2022?
2. Apakah persepsi korupsi pajak berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan pada KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2022?
3. Apakah kepercayaan publik berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan pada KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2022?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2022?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan pada rumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari persepsi korupsi pajak, kepercayaan publik, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan pada KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2022.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi korupsi pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan pada KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2022.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan publik secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan pada KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2022.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan pada KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2022.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan penulis diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, baik secara teoritis maupun praktis yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan mengenai teori dan pengaruh persepsi praktik korupsi pajak, kepercayaan publik, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi Pajak

Untuk praktisi pajak seperti konsultan pajak, pegawai ataupun pimpinan kantor pelayanan pajak (KPP), dan Dirjen Pajak diharapkan dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang seharusnya diambil oleh Kantor Pelayanan Pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

2. Bagi Akademisi

Bagi akademisi khususnya wajib pajak diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan, masukan, dan evaluasi dalam pemahaman terhadap pengaruh persepsi praktik korupsi pajak, kepercayaan publik, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.6 Sistematika Penelitian

Agar mempermudah pemahaman untuk mencapai target penelitian yang diinginkan peneliti, maka pembahasan mengenai Pengaruh Persepsi Praktik Korupsi Pajak, Kepercayaan Publik, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan pada KPP Pratama Cicadas, akan dibagi menjadi lima bab, sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai objek penelitian yang digunakan, memaparkan latar belakang penelitian, menjerumuskan rumusan masalah, serta menjabarkan tujuan dan manfaat penelitian

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, menjelaskan mengenai landasan teoritis mengenai persepsi pajak, kepercayaan publik, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan pajak. Selain itu akan digambarkan kerangka penelitian dan dilanjutkan dengan rumusan hipotesis yang akan diuji.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, akan membahas mengenai rancangan penelitian dengan menggunakan dan menentukan metode, sampel, jenis dan sumber data, teknik analisis.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, berisikan terkait hasil pengujian data yang akan dianalisis. Selanjutnya terdapat pembahasan hasil untuk mengetahui kesimpulan apa yang bisa diambil.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan atas jawaban dari setiap pertanyaan dan saran yang akan ditunjukkan bagi pihak penelitian selanjutnya.