**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **LATAR BELAKANG MASALAH**

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia salah satunya adalah melalui pembangunan nasional. Untuk mendukung upaya tersebut, salahi satu sumber pendapatani terbesari Negarai Indonesia adalah melaluii penerimaani pajak. Olehi karena itu, pemerintahi harus imemperhatikan masalahi pembiayaan ipembangunan. Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyat.

Pada masa globalisasi ini, fungsi pajak sangat penting. Meliputi fungsi penerimaan (*Budgeteir*) berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah, sebagai contoh yaitu dimasukannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri dan Fungsi Mengatur (*Reguler*) berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi, sebagai contoh yaitu dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan (iWaluyo, 2007).

Namun semenjak tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya di KPP Pratama Sukoharjo mengalami penurunan yang cukup signifikan, hal tersebut mungkin disebabkan oleh masa pandemic Covid-19. Coronavirus Disease-19 (COVID-19) adalah sebuah penyakit menular yang disebabkan oleh virus korona (WHO, 2020). Hingga saat ini Indonesia sendiri telah mengkonfirmasi sebanyak 2.093.962 orang. Merespon wabah Covid-19, pemerintah Indonesia telah menerapkan pembatasan dengan kebijakan *social distancing* dan *physical distancing* sejak awal Maret 2020 lalu. Kebijakan tersebut kemudian menimbulkan permasalahan pada rantai nilai dunia usaha sehingga banyak usaha pada berbagai sektor dan skala usaha yang berhenti operasi sementara atau permanen (Budastra, 2020). Berikut peneliti tampilkan data wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo 4 tahun terakhir:

Tabel I.1 wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tahun | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Wajib SPT | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor | Jumlah SPT Tahunan yang Diterima | Rasio Kepatuhan |
| Manual | E-filing |
| 2017 | 60.008 | 10.377 | 20.480 | 30.857 | 51,42% |
| 2018 | 78.270 | 211 | 58.004 | 58.215 | 74,37% |
| 2019 | 83.021 | 205 | 64.625 | 64.830 | 79.04% |
| 2020 | 85.610 | 187 | 50.075 | 50.262 | 58.71% |

Berdasarkan data diatas, rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo sempat mengalami kenaikan dari tahun 2017 hingga tahun 2019, namun kemudian mengalami penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2020. Melihat peranan pajak yang begitu penting untuk pembangunan nasional dan melihat rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia apalagi dalam masa Pandemi Covid-19 ini, mendorong Direktorat Jenderal Pajak membuat strategi yang mampu mendorong wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Diantaranya adalah meningkatkan kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, meningkatkan penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, serta pemberian sanksi pajak.

Menurut (Kotler, 2007) kualitas adalah sifat keseluruhan produk atau pelayanan yang dapat mempengaruhi kemampuan untuk memuaskan kebutuhannya. Kualitas layanan adalah penilaian tentang seberapa baik layanan yang didistribusikan sesuai dengan harapan pelanggan (Stiglingh dalam Ali Al-Ttaffi & Abdul-Jabbar, 2016). Penelitian yang telah dilakukan oleh (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Namun penelitian yang telah dilakukan oleh (Devi Safitri & Sem Paulus Silalahi, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kemudian upaya yang kedua adalah sosialisasi pajak. Menurut (Sugeng Wahono, 2012) Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Septian Bayu Kristanto, 2018) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan perpajakan bagi *prospective taxpayer*. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian oleh (Stefani Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Salah satu perubahan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem e-filing atau *electronic filing system*. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Penelitian yang telah dilakukan oleh (Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo, 2020) menyatakan bahwa e-Filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (M. Ardhy Erwanda et al., 2019) yang menyatakan bahwa Penerapan e-filling berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Maman Suherman et al,. 2015) yang menyatakan bahwa penerapan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya.

Faktor selanjutnya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Rahayu, 2017). Penelitian yang telah dilakukan oleh (Stefani Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, didukung oleh (Adriyanti Agustina Putri, 2018) yang juga menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang telah dilakukan oleh (Rita J. D. Atarwaman, 2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Mardiasmo, 2018), sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti / ditaati / dipatuhi. Penelitian yang telah dilakukan oleh (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Didukung oleh (Rita J. D. Atarwaman, 2020) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Esti Rizqiana Asfa I & Wahyu Meiranto, 2017) yang menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian dan perbedaan hasil penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Sukoharjo.

1. **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang dan perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19?
2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemic Covid-19?
3. Apakah penggunaan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemic Covid-19?
4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemic Covid-19?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemic Covid-19?
6. Apakah secara bersama-sama kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19?
7. **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.
2. Menganalisa pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemic Covid-19.
3. Menganalisa pengaruh penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemic Covid-19.
4. Menganalisa pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemic Covid-19.
5. Menganalisa pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemic Covid-19.
6. Menganalisa pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.
7. **MANFAAT PENELITIAN**
8. Manfaat teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan tambahan wacana dan referensi yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.

1. Manfaat praktis

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan.