

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak ialah faktor penting dalam menaikan penerimaan negara untuk membangun infrastruktur serta meningkatkan kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat. Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang selalu melakukan pembangunan pada berbagai bidang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, negara membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk melaksanakan pembangunan tersebut. Salah satu cara untuk memobilisasi dana tersebut adalah dengan meningkatkan penerimaan negara salah satunya penerimaan pajak (2021) Kauniyah.

Ada banyak permasalahan di dunia perpajakan. Dimana wajib pajak tidak mematuhi perpajakannya, seperti membayar pajak tidak tepat waktu, perencanaan pajak yang tidak sejalan dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Baik itu wajib pajak orang pribadi atau berbentuk badan usaha seperti UMKM (Kauniyah, 2021). Selain hal tersebut adanya pandemi Covid-19 juga memberikan dampak bagi pertumbuhan ekonomi nasional menjadi lambat dan mengurangi pendapatan negara. Disetiap aktivitas perekonomian Indonesia tidak terlepas dari pajak didalamnya.

Realisasi penerimaan pajak di Indonesia akhir April 2021 sebesar Rp228,1 triliun atau 18,6% dari target perolehan pajak sebesar Rp1.229,6 triliun. Jumlah perolehan pajak 2021 turun 5,6% jika dibandingkan dengan Desember 2020 sebesar Rp1.019,58 triliun. Realisasi tahun 2021 turun dikarenakan adanya pamdemi Covid-19 dan karena adanya pajak yang ditanggung pemerintah seperti pajak pasal 22, pajak final UMKM, dan PPnBM (Kementerian Keuangan, 2021). Fenomena realisasi penerimaan pajak yang belum mencapai targetnya juga terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibitung, Kabupaten Bekasi. Realisasi penerimaan pajak di KPP Cibitung pada 2017-2021 mengalami ketidakstabilan dikarenakan ketidak patuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Berikut jumlah target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Cibitung tahun 2017-2021:

Tabel 1. 1**Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Cibitung**

Tahun	Target	Realisasi
2017	1.316.117.417.000	1.339.944.524.840
2018	1.729.155.058.000	1.921.909.607.371
2019	2.439.607.300.000	1.880.315.600.254
2020	1.765.924.950.000	2.089.567.914.309
2021	1.322.363.115.000	1.198.239.983.490

(Sumber : KPP Pratama Cibitung, 2022)

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu permasalahan yang sudah ada sejak lama, kepatuhan wajib pajak sendiri dapat ditingkatkan oleh penerimaan pajak. Namun berdasarkan informasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibitung, masih banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berikut ini data pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi di KPP Cibitung tahun 2017-2021:

Tabel 1. 2**Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Cibitung**

Tahun	WPOP yang terdaftar	WPOP yang wajib melaporkan SPT	Realisasi SPT	Persentase
2017	317.711	145.007	80.030	55%
2018	346.076	146.212	89.680	61%
2019	376.118	148.675	84.948	57%
2020	397.552	115.914	97.928	84%
2021	423.352	124.705	75.419	60%

(Sumber : KPP Pratama Cibitung, 2022)

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan bahwa jumlah WPOP yang terdaftar meningkat setiap tahunnya, tetapi realisasi penyampaian SPT WPOP masih belum optimal dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi yang wajib melaporkan SPT. Di tahun 2020 rasio kepatuhan mengalami peningkatan sebesar 84% dibandingkan dengan tahun 2019 sebesar 57%, tetapi pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 60%. Hal ini menjadikan alasan penelitian ini dilakukan.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dihubungkan dengan sistem perpajakan yang ada. Sistem perpajakan yaitu prosedur dalam melaksanakan kewajiban pajak yang terutang oleh wajib pajak supaya bisa masuk ke kas negara. Ada tiga sistem pajak di Indonesia, yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *withholding assessment system*. Sistem perpajakan di Indonesia saat ini yaitu *self assessment system* dimana pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan menyampaikan pajak yang terutang sendiri ke kantor pajak. Selain itu Direktorat Jenderal Pajak saat ini sedang mengembangkan sistem pendukung kepada Wajib Pajak untuk memudahkan penghitungan, pelaporan serta pembayaran pajak, seperti e-SPT, e-NPWP, serta e-Register (2020) Andriani.

Sebelum sistem yang sekarang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), diperlukan wajib pajak datang ke KPP terdekat guna melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya (Andriani, 2020). Namun, sistem baru berbasis internet atau online ini menghilangkan keharusan bagi wajib pajak untuk datang ke KPP terdekat. Penelitian yang dilakukan oleh Prima Putri et al., (2019) mengenai pengaruh sistem administrasi perpajakan modern, akuntabilitas dan sanksi perpajakan menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, akuntabilitas dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap wajib pajak secara parsial dan simultan.

Selain itu kualitas pelayanan perpajakan juga berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Penyebab rendahnya kepatuhan pajak seringkali disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan dari petugas pajak (Noviantari & Setiawan, 2018). Kualitas pelayanan pajak itu sendiri merupakan layanan yang diberikan oleh DJP dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak dengan memberikan sikap dan pelayanan terbaik kepada wajib pajak agar wajib pajak merasa puas atas layanan yang diberikan (Setiawan, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Atarwaman (2020) mengenai kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Masih banyak wajib pajak yang belum melakukan kewajiban perpajakannya tidak hanya disebabkan belum adanya kemauan diri sendiri untuk mematuhi peraturan perpajakan yang ada. Halangan yang muncul dari seorang individu saat berperilaku bersumber di dalam diri individu tersebut ataupun dari lingkungan sekitar. Dalam *Theory Planned Behavioral*, ada tiga faktor penentu niat individu melakukan tindakan, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude towards the behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Ketidak patuhan wajib pajak berhubungan dengan niat wajib pajak untuk melakukan suatu perilaku. Jika wajib pajak merasa dirinya tidak diperhatikan dan tidak mementingkan sanksi yang diberikan Direktorat Jendral Pajak serta ajakan seseorang yang ada disekitar maka wajib pajak berkeinginan untuk berperilaku tidak patuh dengan kebijakan pajak yang ada (2021) Rozi.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Samudra et al., (2020) mengenai pengaruh sikap, norma subjektif, dan kontrol berperilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batu menunjukkan bahwa kontrol berperilaku yang dipersepsikan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batu. Niat wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya sangat berpengaruh. Niat wajib pajak merupakan poin yang sangat penting sebelum wajib pajak berperilaku patuh terhadap perpajakan. Kepatuhan pajak meningkat jika wajib pajak memiliki kemauan atau niat yang kuat untuk mematuhi perpajakan.

Dari latar belakang diatas , maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Perceived Behavioral Control, Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimasa Pandemi Covid-19”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived behavioral control* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi Covid-19?
2. Apakah sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi Covid-19?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived behavioral control* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi Covid-19
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi Covid-19
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi Covid-19

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam bidang perpajakan.
2. Bagi penelitian yang diteliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk pemerintah pusat dan sebagai evaluasi dalam pelaksanaan peraturan perpajakan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan literatur untuk penelitian yang berhubungan dengan *perceived behavioral control*, sistem perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika pelaporan penulisan ini disusun secara rinci sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang akan digunakan yaitu theory of planned behavior, teori atribusi dan teori pembelajaran sosial, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data yang digunakan dan pembahasan dalam penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai simpulan dan saran dari hasil penelitian.