

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Peran perpajakan dalam APBN begitu besar, sehingga pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan perpajakan, DJP bertanggung jawab untuk menangani masalah perpajakan di negara ini. DJP telah melakukan sejumlah perubahan untuk memperluas dan memperkuat penerimaan pajak dalam upaya memaksimalkan penerimaan pajak. Ini dicapai dengan memperluas subjek dan target perpajakan dan menarik pembayar pajak baru. Upaya untuk memaksimalkan penerimaan perpajakan tidak hanya bergantung pada peran Administrasi Negara Perpajakan dan pejabat perpajakan, tetapi juga pada peran aktif Wajib Pajak itu sendiri (Zainuddin, 2017).

Pejabat administrasi baru-baru ini memprioritaskan pengelolaan pajak karena pentingnya perpajakan sebagai sumber uang negara untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, penerimaan pajak Indonesia jauh dari proyeksi karena sejumlah faktor. Per 31 Desember 2019, penerimaan pajak yang diterima oleh Kanwil DJP III Jabar telah mengumpulkan pajak sebesar Rp38,78 triliun atau 85,1% dari target. KPP Pratama Bekasi Barat yang berada di lingkungan wilayah kerja Kanwil DJP Jabar III menerima 80,73% dari seluruh penerimaan pajak. Kurangnya apresiasi masyarakat terhadap pajak sebagai alat kemajuan nasional tercermin dari ketidakmampuan pemerintah yang berulang kali untuk mengumpulkan uang yang diinginkan melalui perpajakan. Wajib Pajak belum dapat memenuhi kewajibannya, yang dicontohkan dengan kurangnya motivasi untuk membayar pajak, karena mereka tidak mengetahui bentuk sebenarnya yang dikeluarkan ketika mereka membayar pajak atau mereka tidak melihat dampak langsung dari melakukan pembayaran pajak tersebut (Gayatri, 2017)

Pengelolaan penerimaan pajak yang optimal membutuhkan populasi pembayar pajak yang bersedia. Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) dapat dipahami sebagai kesediaan untuk melakukan layanan sesuai dengan hukum, yang

hasilnya digunakan untuk mendanai pengeluaran pemerintah, tanpa janji imbalan (Violita, 2017). Salah satu definisi kesadaran adalah disposisi untuk bertindak, khususnya sesuai dengan tanggung jawab sosial seseorang.

Sistem administrasi adalah pembentukan mekanisme pengumpulan dan penyaluran dana perpajakan secara transparan dan akuntabel yang menggugah masyarakat untuk membayar pajak melalui pemanfaatan infrastruktur digital yang aman dan mutakhir (Astana & Merkusiwati, 2017) Prioritas harus diberikan kepada peningkatan pelayanan melalui perubahan perencanaan, penegakan dan pelaksanaan etika yang lebih baik sehingga administrasi perpajakan dapat beroperasi secara efektif dan efisien. Reformasi sistem perpajakan diperlukan karena membutuhkan lebih banyak uang, lebih banyak orang yang memperhatikannya sehingga dibayar, dan perbaikan dan modifikasi yang lebih mendasar pada semua bagian sistem perpajakan (Maria, 2013)

Saling menghormati dan kemauan untuk bekerja sama atas dasar keyakinan dan prinsip bersama adalah fondasi di mana kepercayaan dibangun. Wajib Pajak terdorong untuk memenuhi kewajibannya karena mereka percaya pada pemerintah, hukum, perwakilan mereka, dan proses pemungutan pajak (Suyono, 2016).

Tampak jelas bahwa kualitas layanan akan mempengaruhi kepatuhan pajak jika kualitas didefinisikan sebagai sejauh mana hasil (dalam semua aspek (termasuk namun tidak terbatas pada produk, layanan, orang, prosedur, dan lingkungan sekitar) untuk memastikan bahwa mereka melakukannya. Untuk tujuan definisi ini, "layanan" mengacu pada setiap aktivitas atau rangkaian aktivitas yang diambil sebagai tanggapan atas permintaan pelanggan yang menguntungkan kedua belah pihak. Melayani sesama diartikan dengan "berusaha memenuhi kebutuhan orang lain" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Layanan terdiri dari membantu pelanggan menyiapkan barang yang diminta (Suyono, 2016).

Dalam pelaksanaan dan pelaksanaan penegakan pajak yang sebenarnya, masalah kesadaran wajib pajak terhadap aparat pajak menjadi kendala. Otoritas pajak dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempersiapkan mereka untuk implementasi pajak melalui penggunaan layanan Fisus. Wajib pajak diandalkan untuk memfasilitasi kepatuhan dan pengetahuan publik, oleh karena itu diharapkan masyarakat dapat dengan mudah dan efisien memenuhi tanggung jawab

perpajakannya. Ketika warga negara senang dengan layanan yang diberikan oleh otoritas pajak, mereka lebih mungkin memahami kewajiban kepatuhan mereka dan mengambil tindakan yang tepat untuk memenuhinya (Gayatri, 2017).

Sanksi atas ketidakpatuhan terhadap peraturan dan ketentuan perpajakan dan standar perpajakan berfungsi sebagai insentif bagi Wajib Pajak untuk bertindak secara etis dan sah. Indikator Sanksi Perpajakan: Sanksi bagi pelanggaran perpajakan harus jelas dan berat, tidak ada keringanan hukuman, hukuman harus adil dan hukuman harus memiliki dampak langsung dan terlihat (As'ari, 2018).

Pentingnya penelitian ini terletak pada kenyataan bahwa hal itu akan mengungkapkan dampak dari faktor-faktor seperti kualitas pelayanan petugas pajak, sistem administrasi perpajakan yang andal dan efektif yang menginspirasi tingkat kepercayaan publik pada pemerintah dan hukum terhadap kecenderungan mereka untuk membayar pajakan.

Salah satu perbedaan utama antara studi ini dan pendahulunya adalah garis waktu sedangkan yang terakhir dilakukan pada tahun 2015, yang pertama tidak akan selesai hingga tahun 2022. Perbedaan selanjutnya yaitu tempat penelitian yang sebelumnya dilakukan di KPP Jakarta Selatan, sedangkan penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Bekasi Selatan. Dilakukannya kembali penelitian ini untuk melihat hasil penerapannya akan sama atau tidak di lokasi penelitian yang berbeda.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setelah meninjau literatur yang relevan, masalah penelitian berikut telah dirumuskan:

1. Apakah persepsi tentang petugas pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
2. Apakah sistem administrasi berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
3. Apakah tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mencari tahu apakah perasaan seseorang tentang pemungut pajak ada hubungannya dengan apakah mereka akan membayar pajak atau tidak.
2. Untuk mengetahui seberapa besar struktur administrasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mencari tahu bagaimana keyakinan seseorang pada pemerintah dan sistem pajak memengaruhi kecenderungan seseorang untuk membayar tagihan semacam itu.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah kelebihan penelitian yang dapat disimpulkan dari konteks dan rumusan masalah:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Penulis studi ini berharap bahwa temuannya akan berfungsi sebagai sumber daya yang berguna dan titik referensi bagi penyelidik masa depan yang tertarik pada dampak kesan pembayar pajak terhadap petugas pajak, sistem administrasi, kepercayaan pada pemerintah, dan undang-undang perpajakan.
- b. Temuan penelitian ini mungkin terbukti bermanfaat bagi para akademisi, khususnya dalam memperluas pemahaman kita tentang bagaimana sikap terhadap petugas pajak dan prosedur administrasi, serta kepercayaan pada pemerintah dan kode pajak, memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Temuan penelitian ini dimaksudkan untuk membantu Kantor Pelayanan Pajak dengan mengungkapkan data sejauh mana kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan undang-undang perpajakan, serta sikap mereka terhadap petugas pajak dan prosedur administrasi, memengaruhi kesediaan mereka untuk membayar utangnya.

- b. Penelitian ini akan berkontribusi pada pembuatan kebijakan dengan memberikan informasi baru yang penting dan pengambilan keputusan di kantor pelayanan pajak dalam mengejar undang-undang optimal yang dirancang untuk memaksimalkan kecenderungan wajib pajak untuk secara sukarela berpisah dengan uang hasil jerih payah mereka.
- c. Temuan studi ini akan membantu pemerintah khususnya dalam mengumpulkan dana pajak untuk memfasilitasi pertumbuhan yang lebih merata.