

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang bergantung pada berbagai sumber pendapatan, termasuk pajak, pendapatan non-pajak, dan hibah. Meskipun memiliki banyak sumber daya alam dan potensi ekonomi, negara ini belum sepenuhnya memanfaatkan aset-aset ini seoptimal mungkin untuk kepentingan masyarakatnya. Kekayaan sumber daya yang mencakup kekayaan alam, keberagaman budaya, dan potensi manusia yang besar, belum sepenuhnya dioptimalkan untuk meningkatkan kesejahteraan keseluruhan penduduk. Pemerintah menjalankan pemungutan pajak sebagai langkah krusial untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang masih dalam tahap perkembangan. Hal ini mencerminkan tantangan berkelanjutan dalam mengubah sumber daya yang ada menjadi pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia (Mianti dan Budiwitjaksono, 2021).

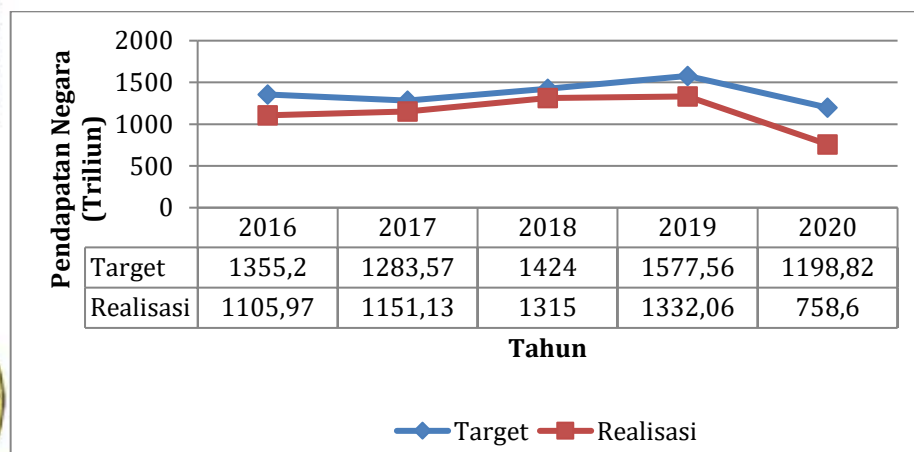
Menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang keuangan negara, pendapatan negara mencakup pendapatan dari perpajakan, pendapatan negara bukan pajak, dan hibah dari luar negeri. Pendapatan pajak dibagi menjadi tujuh sektor: pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, pajak ekspor, pajak perdagangan internasional, serta bea masuk dan cukai (Priharjanto dan Hadiwibowo, 2021). Pendapatan bukan pajak melibatkan pendapatan dari pengelolaan sumber daya alam, keuntungan



badan usaha milik negara, pendapatan badan layanan umum, barang sitaan, pinjaman, sumbangan, atau dari percetakan uang (Sastrawan dan Wahyoni, 2021).

Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menetapkan bahwa pajak merupakan pembayaran wajib kepada pemerintah, yang dikenakan oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa, tanpa kompensasi secara langsung, dan dialokasikan untuk perbaikan negara dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sastrawan dan Wahyoni, 2021). Menurut laporan Kementerian Keuangan, pendapatan yang dicapai pada semester I 2023 dari APBN sebesar Rp 1.407,9 triliun. Angka ini setara 57,2% dari total target pendapatan untuk tahun 2023 yang mencapai Rp 2,463 triliun. Berikut disajikan dalam gambar grafik pendapatan negara Indonesia per semester I (2022-2023) (Ramadhani *et al.*, 2023)

Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Negara Indonesia (2016-2020)



Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2023)

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas menunjukkan realisasi pajak hingga September 2020 mencapai Rp 758,60 triliun, yang hanya memenuhi 62,6 persen dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2020 yang sebesar



Rp 1.198,82 triliun. Angka ini juga menunjukkan penurunan sebesar 16,9 persen dibandingkan dengan tahun 2018 pada periode yang sama, di mana realisasi mencapai Rp 902,79 triliun. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi penurunan penerimaan pajak adalah penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dalam 12 tahun terakhir, hanya satu kali target realisasi penerimaan pajak terpenuhi, yaitu pada tahun 2008 dengan capaian sebesar 106,7 persen atau sekitar Rp 571 triliun. (Hidayah *et al.*, 2022).

Pemerintah berupaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dengan didukung oleh peran serta wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, akan tetapi dalam praktiknya upaya untuk meningkatkan kontribusi dalam pembayaran pajak masih belum mendapat hasil sesuai dengan yang diharapkan. Tingkat kepatuhan wajib pajak mengambil peran penting dalam menentukan tingkat pendapatan pajak yang dihasilkan oleh negara di tiga sektor yaitu hibah, pajak, dan non-pajak. Pajak diakui sebagai sumber pendapatan utama bagi Indonesia karena kontribusi penting mereka terhadap pembiayaan pemerintah dan kemajuan infrastruktur nasional. Penurunan perekonomian suatu negara ditentukan dengan adanya pajak, pajak berperan sebagai katalis pertumbuhan nasional (Christine, 2022).



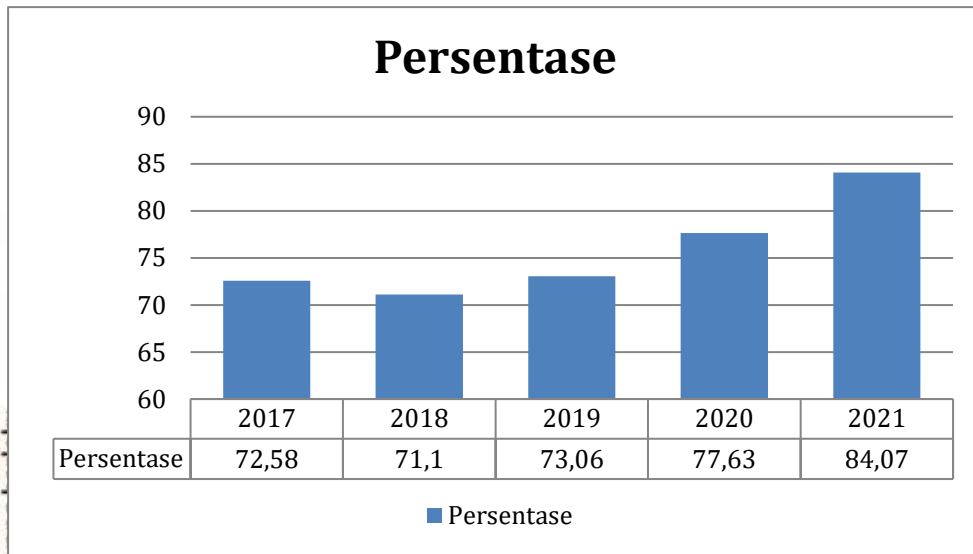
Menurut (Maulana dan Marismiati, 2021) kepatuhan perpajakan adalah salah satu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DPJ) kepatuhan perpajakan adalah tingkat dimana wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa perlunya kegiatan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam melakukan perhitungan, melunasi pajak terutanganya, dan

melaporkan pajak terutang. Chaizi 2014, dalam (Tompondung *et al.*, 2023), mendefinisikan kepatuhan pajak dengan cara mengukur sejauh mana wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa memerlukan kegiatan wajib pajak tambahan seperti pendaftaran, kepatuhan dalam perhitungan, pembayaran pajak yang belum dibayar, dan pelaporan pajak terutang.

Pencapaian kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam pengajuan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atas pajak dan pembayaran pajak sepanjang tahun 2022 mencapai 83,2%. Informasi ini diungkapkan oleh Suryo Utomo (Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan) pada pertengahan Januari 2023. Perlu dicatat bahwa persentase ini sedikit lebih rendah dari realisasi pada tahun 2021, yaitu 84,07%, tetapi perlu disebutkan bahwa pencapaian ini telah melampaui target yang telah ditentukan 80%. Menurut laporan (Santika, 2023) target jumlah pengembalian pajak untuk tahun 2022 ditetapkan sebesar 19 juta, terdiri dari 1,65 juta wajib pajak korporasi dan 17,35 juta wajib pajak perorangan. Jika mempertimbangkan persentase kepatuhan 83,2%, menyiratkan bahwa hanya 15,8 juta pengembalian pajak yang benar-benar dilaporkan untuk tahun 2022. Rasio kepatuhan ditentukan dengan membandingkan jumlah total pengembalian pajak penghasilan tahunan (PPH) yang diterima dalam suatu tahun pajak tertentu dengan jumlah wajib pajak terdaftar wajib SPT pada awal tahun.



Gambar 1.2 Grafik Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pelaporan SPT



Sumber: Dirjen Jendral Pajak (2023)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dipuntus sesuai dengan undang-undang

Berdasarkan gambar 1.2 menurut data yang diberikan Dirjen Jendral Pajak menunjukkan tingkat kepatuhan warga Indonesia dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan membayar pajak mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP), pada 2021, rasio kepatuhan wajib pajak mencapai 84,07%, dengan 15,9 juta laporan SPT dari total 19 juta wajib pajak. Peningkatan ini terlihat dari catatan sebelumnya, di mana pada 2017 rasio kepatuhan hanya 72,58%, namun mengalami kenaikan secara bertahap hingga mencapai puncaknya pada 2021.



Ranah pendidikan perpajakan di Indonesia, terdapat dua jenis pendidikan perpajakan yang dikenal, yaitu *tax education* formal dan *tax education* informal. Pendidikan formal merujuk pada proses pembelajaran di sekolah yang diselenggarakan secara teratur, sistematis, dan bertingkat, serta mengikuti syarat-syarat yang telah ditetapkan. Menurut Eprilia (2022) pendidikan formal dalam konteks perpajakan adalah pembelajaran perpajakan yang diperoleh melalui

sekolah dengan cara yang terstruktur dan bertahap. Pendidikan perpajakan yang bersifat formal dapat diintegrasikan ke dalam sistem pendidikan formal, seperti memasukkan perpajakan sebagai mata pelajaran di sekolah atau sebagai bagian dari matakuliah di perguruan tinggi.

Upaya meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dan memperluas pengetahuan serta wawasan masyarakat mengenai sistem dan peraturan perpajakan, dapat dilakukan melalui penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran perpajakan mereka (Herryanto dan Toly, 2013). Kegiatan pendidikan ini menjadi penting karena tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait sistem dan peraturan perpajakan masih terbilang rendah. Kekurangan pemahaman ini dapat mengakibatkan mereka tidak tahu bagaimana melaksanakan kewajiban perpajakan mereka, yang pada akhirnya berdampak pada pendapatan pajak negara. Menurut Takismen *et al.*, (2020) *Tax education* adalah inisiatif yang aktif dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, seperti yang dijelaskan dalam SE-94/PJ/2010, yang mencakup pelatihan tentang peraturan perundang-undangan perpajakan dan pelapor SPT. Kualitas suatu pendidikan dapat dinilai dari segi proses, yang dipengaruhi oleh kualitas input yang diterima. Pendidikan yang efektif dalam prosesnya akan menghasilkan produk atau hasil yang berkualitas. Pendidikan terhadap Wajib Pajak dapat disampaikan melalui kelas pelatihan pengisian SPT dan simulasi perhitungan pajak yang terutang. Oleh karena itu, pendidikan memainkan peran kunci dalam sistem perpajakan Indonesia, karena melalui pendidikan yang optimal, masyarakat akan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai kewajiban perpajakan.



Terdapat berbagai karakteristik yang dimiliki oleh wajib pajak untuk mengurangi pengeluaran pajak, salah satunya adalah melalui praktik *tax avoidance*. Meskipun praktik *tax avoidance* masih dianggap sah jika sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, akan tetapi pemberlakuan sanksi perpajakan dianggap sebagai langkah preventif untuk mengurangi praktik *tax avoidance* yang dapat merugikan penerimaan negara. (Maryati dan Supriyanto, 2015) menyatakan bahwa praktik *tax avoidance* memiliki dampak negatif terhadap tingkat kepatuhan pajak. Implementasi sanksi perpajakan dianggap memiliki peran penting dalam mengurangi tingkat *tax avoidance* yang dilakukan oleh wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara.

Salah satu langkah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah melalui penyediaan layanan yang berkualitas baik, termasuk fasilitas dan sistem informasi, terutama dalam membentuk perilaku pegawai yang berlandaskan pada prinsip budaya kerja profesional dan siap untuk melayani masyarakat sebagai wajib pajak. Peningkatan baik dalam kualitas maupun kuantitas layanan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan mereka dalam ranah perpajakan (Prabawa, 2012).



Penelitian yang dilakukan oleh (Halimi dan Waluyo, 2019) menegaskan dengan meningkatnya perilaku *tax avoidance*, maka akan menurunkan tingkat kepatuhan pajak. Begitu pula sebaliknya, dengan menurunnya perilaku *tax avoidance* maka dapat meningkatkan kepatuhan pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Penelitian (Dewi dan Supadmi, 2014) membuktikan bahwa melalui pelayanan perpajakan yang sesuai dengan harapan wajib pajak, maka dapat

meningkatkan kepatuhan pajak. Begitu pula sebaliknya, semakin kurang pelayanan perpajakan maka dapat menurunkan kepatuhan pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Dengan demikian, pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan secara efektif membantu meningkatkan penerimaan negara.

Ketidakmampuan pendidikan dan masalah keuangan di Indonesia dapat mengurangi motivasi wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab fiskal mereka. Pendekatan pendidikan dan literasi keuangan dapat menjadi solusi yang penting untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran terkait perpajakan dan pengelolaan keuangan. Pendidikan perpajakan yang efektif, seperti yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dapat memainkan peran yang penting dalam meningkatkan pemahaman individu tentang aturan perpajakan dan kewajiban mereka. Selain itu praktik *tax avoidance*, meskipun mungkin sah secara hukum dalam batas-batas tertentu, dapat menjadi faktor yang menghambat kepatuhan pembayaran pajak. Ketika wajib pajak merasa bahwa ada celah atau strategi untuk mengurangi beban pajak secara legal, mereka mungkin cenderung mengambil langkah-langkah tersebut tanpa mempertimbangkan konsekuensi yang lebih luas bagi penerimaan negara. Kualitas pelayanan perpajakan yang optimal dapat menjadi pendorong positif bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang efisien, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak dapat menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan, dan pada akhirnya mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dengan sukarela. Oleh karena itu, adanya pelayanan pajak yang berkualitas tinggi dapat berfungsi sebagai pencegah terhadap praktik *tax avoidance*. Dengan memberikan



elayanan yang baik, petugas pajak dapat membimbing wajib pajak dengan jelas tentang kewajiban perpajakan mereka dan memberikan informasi yang memadai untuk menghindari kesalahan atau ketidakpahaman yang dapat menyebabkan praktik *tax avoidance*. Semua ini dapat berdampak positif pada tingkat kepatuhan pajak dan kestabilan sistem keuangan secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *tax education*, *tax avoidance*, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman lebih lanjut tentang hubungan antara *tax education*, *tax avoidance*, dan kualitas pelayanan dan kepatuhan pelaporan pajak dapat memberikan pandangan yang berharga bagi pemerintah, lembaga pajak, dan lembaga pendidikan dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak.

Berdasarkan uraian dan celah penelitian di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut: “Pengaruh *Tax Education*, *Tax Avoidance*, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan pada Kecamatan Mulyorejo Surabaya”.

2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *tax education* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan pada Kecamatan Mulyorejo?
2. Apakah *tax avoidance* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan pada Kecamatan Mulyorejo?



3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan pada Kecamatan Mulyorejo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh *tax education* terhadap kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan pada Kecamatan Mulyorejo.

Untuk mengetahui pengaruh *tax avoidance* terhadap kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan pada Kecamatan Mulyorejo.

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan pada Kecamatan Mulyorejo

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini bisa memberi manfaat kepada banyak pihak. Peneliti membagi manfaat ini menjadi dua jenis yakni manfaat teoritis dan praktis. Manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk memberikan kontribusi yang berharga untuk bidang akuntansi keuangan, terutama dengan memasukkan referensi tambahan ke badan literatur yang ada mengenai kepatuhan wajib pajak, dapat berfungsi sebagai sumber daya yang berharga bagi akademisi yang berusaha untuk lebih meningkatkan dan memperluas kerangka teoritis yang ditetapkan dalam upaya penelitian terdahulu.



1.4.2 Manfaat Praktik

- a. Bagi peneliti, penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Akuntansi dan memperluas pemahaman mengenai tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
- b. Bagi Kecamatan Mulyorejo Surabaya, penelitian ini dapat membantu Kantor Pelayanan Pajak Mulyorejo Surabaya dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan dengan memberikan pemahaman yang lebih baik terkait potensi risiko yang perlu di atasi dan memberikan wawasan tentang peran sistem pelayanan perpajakan dalam mendukung kepatuhan, sehingga dapat menjadi dasar untuk perbaikan atau pengembangan layanan.
Bagi wajib pajak orang pribadi, penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis langsung kepada para wajib pajak orang pribadi di wilayah Kecamatan Mulyorejo Surabaya. Wajib pajak orang pribadi dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk menyadarkan risiko dan konsekuensi dari praktik terhadap kepatuhan pajak, mendorong perilaku yang lebih patuh.

