BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sebagai negara berkembang, Indonesia memerlukan pembangunan nasional untuk meningkatkan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Sebagai negara berkembang, Indonesia membutuhkan pembangunan nasional untuk meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan rakyatnya. Pembangunan memerlukan pembiayaan besar yang bersumber dari pendapatan negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003, jenis pendapatan negara terbagi tiga jenis, yaitu: Pajak, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), dan hibah. Menurut Adriani dalam Waluyo (2017), pajak adalah

> "iuran kepada kas Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah."

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak berperan penting dalam pembiayaan negara sehingga kepatuhan wajib pajak perlu ditingkatkan. Menurut Roth et al. (1989) dalam Hamid (2013), kepatuhan pajak berarti melaksanakan dan melaporkan seluruh hak dan kewajiban perpajakan secara benar dan di waktu yang tepat, berdasarkan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi faktor internal dan eksternal, termasuk upaya pemerintah dalam menyederhanakan sistem administrasi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menyediakan fasilitas yang memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Selain faktor eksternal, kepatuhan wajib pajak tentunya dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak itu sendiri, terutama karena Indonesia menerapkan *Self Assessment System*. Dimana menurut Mardiasmo (2016), *Self Assessment System* sendiri berarti suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak diberi kepercayaan untuk secara mandiri menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Sistem ini menuntut kesadaran wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan untuk meningkatkan pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Dalam praktiknya, pelaksanaan *Self Assessment System* belum optimal karena masih rendahnya pemahaman wajib pajak. Hal ini terlihat dari banyaknya wajib pajak yang konsultasi ke KPP terkait pendaftaran, perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman perpajakan masih belum merata. Di sisi lain, kualitas pelayanan fiskus juga menjadi faktor penting dalam mendukung kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, tidak semua wajib pajak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan observasi peneliti melalui *review* Google Maps KPP Pratama Sleman, terdapat sejumlah keluhan dari wajib pajak terkait pelayanan yang dinilai kurang responsif, prosedur yang kurang jelas, serta waktu pelayanan yang lama. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan wajib pajak. Selain itu, peneliti juga menemukan *review* Google Maps yang menyarankan agar pelaporan pajak tidak dilakukan pada akhir periode karena antrian yang

panjang. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi wajib pajak terhadap pelaporan sebelum, mendekati, atau sesudah batas waktu, termasuk mengenai pentingnya sanksi pajak sebagai konsekuensi atas keterlambatan. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas sanksi pajak sebagai pendorong kepatuhan masih perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan Laporan Tahunan DJP 2024 dan 2025, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh wajib pajak di Indonesia mengalami peningkatan cukup pesat sebesar 2,73% dari tahun 2021 ke tahun 2022. Begitu pula, dari tahun 2022 ke tahun 2023, terjadi peningkatan tipis, yaitu sebesar 0,17%. Namun, dari tahun 2023 ke tahun 2024 justru mengalami penurunan sebanyak 4,31%. Dan, dari tahun 2024 ke tahun 2025 juga mengalami penurunan, yakni sebesar 3,95%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi belum signifikan, mengindikasikan bahwa masih terdapat masalah kepatuhan yang terjadi. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kemudian dijadikan sebagai variabel independen dalam penelitian ini, yaitu pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi sanksi pajak.

Dalam penelitian ini, variabel independen pertama adalah pemahaman perpajakan. Menurut Le dkk. (2024), terdapat kesenjangan yang cukup besar dalam pemahaman masyarakat mengenai aturan dan ketentuan hukum pajak. Hal ini mengakibatkan pelanggaran aturan pajak atau secara tidak sengaja mendorong pelanggaran tersebut. Menurut Resmi (2019), pemahaman pajak mengacu pada pengertian ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang

meliputi cara penyampaian surat pemberitahuan, melakukan pembayaran, tempat untuk melakukan pembayaran serta denda dan tenggat waktu pembayaran, dan pelaporan surat pemberitahuan. Wajib pajak dengan pemahaman yang baik cenderung lebih patuh, dibandingkan dengan wajib pajak yang kurang memahami peraturan perpajakan. Kurangnya pemahaman seringkali menjadi hambatan utama, khususnya bagi wajib pajak orang pribadi usahawan yang harus secara mandiri mengelola kewajiban perpajakannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008.

Faktor kedua yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan adalah kualitas pelayanan fiskus. Menurut Boediono (2003), kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan *interpersonal* agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas pajak berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan oleh kemudahan, kecepatan, kejelasan informasi, serta sikap profesional dari petugas pajak. Apabila wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dapat mendorong kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Faktor ketiga yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan adalah persepsi sanksi pajak. Menurut Suranto (2010), persepsi adalah proses internal yang diakui individu dalam menyeleksi, dan mengatur *stimuli* yang datang dari luar. *Stimuli* itu ditangkap oleh indera, secara

spontan pikiran dan perasaan kita akan memberi makna atas *stimuli* tersebut. Secara sederhana persepsi dapat dikatakan sebagai proses individu dalam memahami kontak/hubungan dengan dunia sekelilingnya. Menurut Mardiasmo (2016), sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi pajak berfungsi sebagai alat pencegah pelanggaran dan memberikan efek jera bagi pelanggar. Jadi, diharapkan wajib pajak memiliki persepsi untuk dapat lebih taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemilihan variabel independen dalam penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sari & Setiawati (2026), pemahaman atas perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan dalam penelitian Putri dkk. (2022), menyatakan bahwa pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Amin dkk. (2024), kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan dalam penelitian Aliviany & Maharani (2023), menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani & Agustina (2023), menyatakan bahwa persepsi sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Adam & Sabaruddin (2026), persepsi sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memiliki perbedaan dibandingkan penelitian-penelitian terdahulu, yang terletak pada subjek, sampel, dan periode waktu penelitian. Penelitian ini juga mengkombinasikan tiga variabel independen yang diambil dari penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, ditemukan adanya ketidakkonsistenan hasil, sehingga memotivasi peneliti untuk melakukan pengujian kembali. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi sanksi pajak. Penelitian ini mengambil subjek Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan yang terdaftar di KPP Pratama Sleman, dengan alasan bahwa data yang diperoleh menunjukkan jumlah pelaporan SPT WPOP Usahawan jauh lebih rendah dari jumlah WP OP Usahawan yang Terdaftar, yang ditunjukkan oleh tabel berikut.

Tabel 1.1.

Data Jumlah Terdaftar dan Pelaporan SPT WPOP Usahawan

di KPP Pratama Sleman Tahun 2021-2025

Tahun	Jumlah WP OP Usahawan yang Terdaftar	Jumlah Pelaporan SPT WP OP Usahawan	Penerimaan PPh WP OP Usahawan
2021	103.573	14.969	Rp 55.606.376.069
2022	110.707	9.151	Rp101.732.149.059
2023	117.037	8.616	Rp 76.567.902.845
2024	125.492	7.628	Rp 83.056.587.123
2025	127.274	9.831	Rp 58.438.054.027

Sumber : Data KPP Pratama Sleman (2026)

Tabel di atas, menunjukan bahwa ada masalah kepatuhan dimana banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya. Jumlah wajib pajak yang lapor SPT jauh lebih rendah dibandingkan dengan jumlah WP OP

Usahawan yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Selain itu, penerimaan PPh dari WP OP Usahawan pada tahun 2025 mengalami penurunan sebesar Rp 24.618.533.096 yang sangat jauh jika dibandingkan dengan peningkatan pada tahun 2024 sebesar Rp 6.488.684.378. Selain itu, peneliti juga menemukan banyak Wajib Pajak yang kurang paham mengenai peraturan perpajakan sehingga datang ke KPP untuk berkonsultasi dengan fiskus, namun justru mendapatkan pelayanan yang kurang mengenakan. Di sisi lain, Wajib Pajak memiliki beragam persepsi sanksi pajak. Fenomena-fenomena tersebut mendorong peneliti untuk menguji apakah variabel independen yang telah ditentukan mampu meningkatkan kepatuhan WP OP Usahawan yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Berdasarkan latar belakang serta hasil penelitian terdahulu, menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul:

"PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN DI KPP PRATAMA SLEMAN".

1.2.Rumusan Masalah

1. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman?
3. Apakah persepsi sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan pengujian kembali penelitian terdahulu dan memberikan bukti empiris tentang beragam variabel independen yang dapat menggambarkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan, yakni berupa pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi sanksi pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan di KPP Pratama Sleman. Lain daripada itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menambah wawasan, sehingga hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi, maka peneliti berharap agar dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Manfaat Teori

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber ilmu ilmiah, pengetahuan, dan wawasan, serta menjadi referensi dan pembanding yang memiliki manfaat bagi para akademisi untuk penelitian sejenis selanjutnya tentang kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi usahawan dengan variabel independen pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi sanksi pajak.

2. Manfaat Praktik

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, bahan masukan, dan bahan pertimbangan bagi pemerintah umumnya dan KPP

Pratama Sleman pada khususnya, dalam menetapkan strategi agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja dengan mempertimbangkan faktor pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi sanksi pajak. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi dan panduan bagi wajib pajak orang pribadi usahawan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.