

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang melakukan pembangunan di segala bidang. Sumber dana atau sumber penerimaan suatu negara pada dasarnya dapat dibedakan menjadi penerimaan yang bersumber dari sektor internal dan eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara yang berasal dari sektor internal adalah pajak (Damayanti & Fajriana, 2021). Menurut Nazwah (2023) Pajak adalah salah satu sumber pendapatan pemerintah yang berasal dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak). Manfaat langsung dari kontribusi ini tidak bisa dirasakan langsung oleh Wajib Pajak. Namun, pajak memberikan kontribusi terbesar terhadap penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan. Sumber pendapatan yang dimiliki oleh Negara Indonesia berasal dari tiga sektor yaitu sektor internal, sektor eksternal, dan penerimaan hibah. Penerimaan pendapatan yang berasal dari dalam yaitu penerimaan perpajakan seperti Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penghasilan, serta Pajak Bumi dan Bangunan. Sedangkan pendapatan yang berasal dari luar yaitu Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) seperti pendapatan atas bunga dan pendapatan atas jasa (Pihany & Andriani, 2022).

Dalam mengukur kinerja perpajakan saat ini masih menggunakan *tax ratio*, yaitu perbandingan antara penerimaan pajak dengan Pendapatan Domestik Bruto (PDB) dalam periode tertentu (Lubis, 2019). *Tax ratio* yang berada di bawah standar *world bank* yaitu 15% akan menunjukkan pajak yang dipungut oleh pemerintah cenderung rendah dibandingkan PDB secara keseluruhan pada satu tahun (Saragih *et al.*, 2020). Berdasarkan laporan survei OECD, Indonesia memiliki *tax ratio* terendah di antara 17 negara Asia dan Pasifik. Dengan angka hanya 10,02%. Rendahnya rasio penerimaan pajak yang tidak sesuai dengan standar World Bank mencerminkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, karena semakin

meningkatnya tingkat kepatuhan maka akan mendorong rasio penerimaan pajak terhadap PDB begitupun sebaliknya semakin rendahnya tingkat kepatuhan akan menurunkan rasio penerimaan pajak terhadap PDB (Rahayu, 2017).

Menurut Faidani *et al.*, (2023) Kepatuhan pelaporan wajib pajak adalah perilaku yang dilakukan wajib pajak sebagai kegiatan perpajakannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan pelaksanaan perpajakan yang berada di suatu Negara. Sedangkan menurut Karwur *et al.*, (2020) Kepatuhan adalah tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepatuhan ini mencakup perhitungan pajak terutang secara akurat, pembayaran pajak tepat waktu, serta pelaporan informasi yang lengkap dan sesuai jadwal.

Indikator dalam mengukur kepatuhan wajib pajak yaitu, patuh untuk mendaftarkan diri, patuh untuk menyetorkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tanpa keterlambatan waktu, patuh secara perhitungan dan pembayaran pajak terutang dari penghasilan yang diterima dan Patuh atas pembayaran dari tunggakan pajaknya (Erica, 2021). Mengingat bahwa Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment*, untuk keberhasilan pemungutan pajak di seluruh negara, terutama di negara- negara yang menggunakan sistem pemungutan *self-assessment* (Ouduil *et al.*, 2024). Bagi negara berkembang, otoritas negara masih mengalami kesulitan untuk mencapai kepatuhan pajak (Pihany & Andriani, 2022). Dimana tingkat kepatuhan wajib pajak memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan negara (Mukhlis, 2012).

Dalam kepatuhan pajak, *Theory of planned behavior* berguna untuk memahami dan memprediksi perilaku manusia. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior/TPB*) ini dapat digunakan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam mematuhi atau tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Ajzen (1991) TPB adalah suatu teori di bidang psikologi sosial yang menjelaskan perilaku manusia dibentuk melalui niat

untuk berperilaku, dimana niat sendiri dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam penelitian Faidani et al., (2023) menjelaskan bahwa *Theory of Planned Behaviour* (TPB) merupakan perilaku yang ditimbulkan oleh individu karena adanya niat untuk berperilaku. *Theory of Planned of Behaviour* relevan untuk menjelaskan perilaku patuh dari wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak sangat berhubungan dengan penerimaan pajak. Hal ini karena peningkatan kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung dapat meningkatkan penerimaan Negara dari perpajakan. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh kurangnya kesadaran mereka bahwa pajak adalah bentuk partisipasi dalam mendukung pembangunan. Akibatnya, wajib pajak tidak menyadari bahwa keterlambatan dalam memenuhi kewajiban pajak dapat berdampak buruk, karena menghambat kemajuan pelayanan publik, pembangunan fasilitas, dan berbagai aspek lain yang didanai oleh pajak. (Nisak & Ardhani, 2023)

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak di setiap wilayah di Indonesia sangatlah penting, termasuk di wilayah Kabupaten Kuningan. Selain itu meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan berdampak pada peningkatan penerimaan negara yang pada akhirnya dapat digunakan untuk membiayai berbagai kegiatan pembangunan nasional. Berikut data penerimaan pajak yang disajikan pada tabel 1.1 dan pada Tabel 1.2 data persentase kepatuhan WP yang melaporkan SPT yang diperoleh dari 5 tahun terakhir pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kuningan.

Tabel 1. 1**Target Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kuningan****Tahun 2019-2023**

Tahun	Target penerimaan pajak	Realisasi Penerimaan pajak	Persentase
2019	Rp 823.052.128.000	Rp 672.329.201.121	81,69%
2020	Rp 602.148.614.000	Rp 557.163.622.141	92,53%
2021	Rp 559.929.376.000	Rp 497.844.870.926	88,91%
2022	Rp 567.076.463.000	Rp 518.896.443.572	91,50%
2023	Rp 547.100.359.000	Rp 583.912.097.056	106,72%

*Sumber: KPP Pratama Kuningan 2024 (data diolah)***Tabel 1. 2****Kepatuhan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Kuningan**

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP yang melaporkan SPT	Persentase
2019	288.432	64.843	22%
2020	497.617	67.993	14%
2021	526.524	80.132	15%
2022	557.941	59.484	11%
2023	312.764	54.433	9%

Sumber: KPP Pratama Kuningan 2024 (data diolah)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 diatas, menunjukkan bahwa fenomena realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Kuningan pada tahun 2019 – 2023 mengalami kenaikan dan penurunan. Di tahun 2019 persentase penerimaan pajak mencapai 81,69% dari target penerimaan, kemudian di tahun 2023 persentase penerimaan pajak melonjak naik menjadi 106,72%

dari target penerimaan. Akan tetapi target penerimaan dari tahun 2020 - 2023 diturunkan setiap tahunnya. Hal tersebut bisa terjadi karena perekonomian di Indonesia melemah, daya beli masyarakat dan kemampuan membayar pajak menurun sehingga target penerimaan pajak diturunkan agar realisasi penerimaan pajaknya tercapai. Persentase realisasi penerimaan diatas tidak sejalan dengan persentase WPOP yang melaporkan SPT jika melihat pada Tabel 1.2 wajib pajak yang melaporkan SPT masih mengalami fluktuasi tiap tahunnya bahkan pada tahun 2023 WP yang melapor SPT hanya mencapai 9% dari WPOP terdaftar.

Berdasarkan data Tabel 1.2, persentase kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT di Kabupaten Kuningan masih sangat rendah. Selain itu, jumlah WPOP terdaftar terus meningkat selama empat tahun terakhir. Pada tahun 2019, WP OP terdaftar sebanyak 288.432 meningkat menjadi 557.941 pada tahun 2022. Hal tersebut seharusnya menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat untuk membayar pajak meningkat, tetapi jumlah WP OP yang melapor SPT justru mengalami fluktuasi tiap tahunnya. Pada tahun 2019, persentase lapor SPT WP OP mencapai 22% dari total WP OP yang terdaftar. Namun, tingkat persentase kepatuhan SPT WP OP pada tahun 2023 justru menurun drastis hanya mencapai 9% dari WP OP terdaftar. Persentase tersebut menunjukkan bahwa WPOP yang melapor SPT masih kurang dari jumlah WPOP yang terdaftar. Artinya, ini menunjukkan bahwa masyarakat masih banyak yang tidak patuh akan pemenuhan perpajakannya.

Lidia & Reija (2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa masalah kepatuhan pajak sudah menjadi hal yang umum di dalam negeri. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang cenderung stagnan tanpa peningkatan signifikan. Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bisa berasal dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah dorongan yang muncul dari dalam seorang individu wajib Pajak dimana berkaitan dengan ciri yang adalah sebab atau alasan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sedangkan faktor eksternal adalah dorongan atau

motivasi yang berasal dari luar diri seorang Wajib Pajak seperti lingkungan atau keadaan yang terdapat di sekitar Wajib Pajak. Faktor internal yang bisa mendorong seseorang melakukan pemenuhan tanggung jawabnya yaitu religiusitas, kesadaran wajib pajak dan kepercayaan pada pemerintah (Faidani *et al.*, 2023). Sedangkan menurut Handoyo *et al.*, (2024) kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak (Faidani *et al.*, 2023). Menurut Djaha & Pradnyani (2020) Kesadaran wajib pajak merujuk pada keyakinan tulus seseorang bahwa membayar pajak adalah tanggung jawab yang harus dijalankan dengan hati nurani. Semakin banyak wajib pajak yang mendapatkan informasi, semakin baik pemahaman dan pelaksanaan mereka terhadap kewajiban perpajakan, sehingga peluang untuk patuh pun semakin meningkat.

Menurut Manik (2009), indikator dalam mengukur kesadaran wajib pajak yaitu, mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan, mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara, menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela dan menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Nazwah, 2023). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azhari (2023) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan dalam penelitian lain menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh (Primastiwi & Ratih, 2022).

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor eksternal

yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Azhari (2023), kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan perpajakan termasuk dalam pelayanan publik karena disediakan oleh instansi pemerintah, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka penegakan hukum dan bukan untuk mencari keuntungan. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan keringanan bagi wajib pajak. Keramahan petugas pajak dan kemudahan sistem informasi pajak termasuk dalam pelayanan pajak.

Menurut Madjodjo & Baharuddin (2022) indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsibility* dan *emphaty*. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajaknya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Primastiwi & Ratih (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian Safitri & Silalahi (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Fenomena yang sering terjadi di masyarakat saat ini yaitu adanya ketidakpercayaan terhadap pemerintah dan pajak, ini seringkali berhubungan dengan persepsi bahwa pajak yang dibayarkan tidak digunakan dengan efisien atau bahkan diselewengkan. Di Indonesia, masih banyak kasus korupsi di bidang perpajakan yang menimbulkan persepsi di kalangan masyarakat bahwa wajib pajak hanya membayar pajak namun hasil perolehan pajaknya tidak digunakan dengan baik (Fitriyah *et al.*, 2024).

Maka dari itu peran kepercayaan pada pemerintah sangat penting karena menunjukkan seberapa besar masyarakat percaya pada pemerintah sehingga masyarakat berkeinginan membayarkan kewajiban

perpajakannya. Selain kesadaran wajib pajak, kepercayaan pada pemerintah menjadi salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan pada pemerintah memiliki pengertian yaitu masyarakat menunjukkan kesiapannya untuk memberikan penilaian kepada pemerintah meskipun mereka tidak memiliki wewenang secara langsung untuk menentukan keputusan dan tindakan pemerintah. (Annisa & Wijaya, 2024).

Menurut Sari *et al.*, (2022) indikator yang digunakan dalam mengukur kepercayaan pada pemerintah yaitu, pemberlakuan system pemerintahan yang dapat dipercaya, pemberlakuan sistem hukum yang dapat dipercaya dan Percaya dengan pajak yang dipungut akan dialokasikan ke kepentingan rakyat. Kepercayaan pada pemerintah menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan kata lain, wajib pajak yang percaya pada pemerintah akan menunjukan respon positif dalam kepatuhan perpajakannya (Wiharsianti & Hidayatulloh, 2023a). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karwur *et al.*, (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan pada pemerintah berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian Dince & Desy (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini juga menambahkan religiusitas sebagai variabel moderasi. Religiusitas sebagai variabel psikologis memainkan peran penting dalam membentuk nilai dan norma individu terkait dengan kepatuhan pajak. Keterlibatan dalam aktivitas keagamaan dapat memberikan dasar moral dan etika yang mendorong seseorang untuk mematuhi kewajiban pajak mereka. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang hubungan antara religiusitas dan kepatuhan wajib pajak menjadi esensial untuk pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih efektif (Siringoringo *et al.*, 2024). Seorang warga negara yang memiliki religiusitas menganggap bahwa melanggar peraturan agama dapat menyebabkan perbuatan yang melanggar hukum. Warga negara takut akan melakukan hal

yang tidak benar dalam perpajakannya. Dengan adanya ketakutan tersebut, seorang warga negara akan berupaya untuk memaksimalkan dan mempelajari pedoman perpajakannya sesuai dengan hukum pajak. Indikator yang digunakan dalam mengukur religiusitas adalah keyakinan terhadap agama, keyakinan agama sebagai pedoman dalam kehidupan sehari-hari, sikap patuh terhadap nilai-nilai keyakinan dan tanggung jawab wajib pajak terhadap agama (Fitriyah *et al.*, 2024).

Religiusitas merupakan bagian dari kehidupan manusia, dan karena pembayaran pajak merupakan aktivitas kemanusiaan, maka besar kemungkinan kepatuhan pajak dipengaruhi oleh religiusitas (Amelia, 2024). Menurut Nazwah (2023) wajib pajak yang memiliki tingkat religiusitas yang tinggi cenderung berusaha untuk memperdalam pengetahuan perpajakan, karena melanggar aturan perpajakan dianggap sebagai dosa dalam agama. Dengan pemahaman perpajakan yang lebih baik, mereka akan lebih terdorong untuk mematuhi peraturan perpajakan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handoyo *et al.*, (2024) dan Ermawati *et al.*, (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa secara positif dan signifikan religiusitas mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan dalam penelitian Siringoringo *et al.*, (2024) menunjukan bahwa secara parsial religiusitas tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan variabel moderasi untuk menguji apakah religiusitas seseorang dapat memperkuat atau melemahkan perilaku kepatuhan pajak individu. Berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya, religiusitas diketahui memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak dan berpotensi menjadi faktor pendorong. Sejalan dengan penelitian Ratnawati *et al.*, (2021), Nazwah (2023) dan Zelmiyanti (2021) menunjukkan bahwa religiusitas dapat memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Maka, dari hasil fenomena dan hasil penelitian terdahulu. Peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan dan Kepercayaan pada pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi**” (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Kuningan).

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang penelitian di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini disusun sebagai berikut :

1. Bagaimana kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan ?
3. Bagaimana kepercayaan pada pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan ?
4. Bagaimana religiusitas memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan ?
5. Bagaimana religiusitas memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan ?
6. Bagaimana religiusitas memoderasi pengaruh kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan bukti empiris serta dapat menghasilkan model yang dapat menjelaskan :

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi di kabupaten kuningan.

3. Pengaruh kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan.
4. Religiusitas memoderasi pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan.
5. Religiusitas memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan.
6. Religiusitas memoderasi pengaruh antara kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten kuningan.

1.4.1 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

1.4.1.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan ilmu pengetahuan dibidang Akuntansi. Khususnya Akuntansi Perpajakan mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4.1.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintah, penelitian ini mempunyai manfaat khususnya pihak KPP Pratama Kuningan dapat memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kewajiban Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak terutama dalam kaitannya dengan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kepercayaan pada pemerintah dan religiusitas.
- b. Bagi masyarakat dan wajib pajak, penelitian ini diharapkan dapat

bermanfaat terutama agar mengetahui dan mengikuti program pemerintah dalam rangka mencapai target meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah referensi atau masukan bagi peneliti selanjutnya, agar dapat mengembangkan kembali dan lebih baik lagi dari penelitian ini.