

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang kaya akan sumber daya alam. Baik alam maupun manusianya sendiri, Indonesia memiliki kedua hal tersebut yang seharusnya dapat menjadikan Indonesia sebagai bagian dari negara maju. Namun, kekayaan sumber daya tersebut tidak cukup mampu menggiring Indonesia menjadi negara maju. Banyak faktor yang menyebabkan Indonesia lemah dalam hal perekonomian. Salah satu faktor tersebut adalah, penerimaan negara yang berasal dari pajak. Pajak ialah sumber utama yang mengisi kas negara untuk selanjutnya digunakan demi terciptanya pembangunan nasional Seralurin & Ermawati (2019). Namun, masalah kepatuhan wajib pajak di negara ini masih terbilang rendah ditinjau dari realisasi penerimaan pajak Indonesia (*Bisnis.com*, 2023)

Mengacu pada data Direktorat Jenderal Pajak (*Cnbcindonesia.com*, 2021), penerimaan pajak mengalami kecenderungan penurunan. Bahkan, tahun 2020 dicatat sebagai tahun terendah dalam hal penerimaan pajak, khususnya pajak penghasilan (PPh), didorong oleh pandemi COVID-19. Pada tahun 2017, realisasi penerimaan PPh Rp.662.417.200.380.162 dengan total PPh orang pribadi (OP) Rp. 372.554.744.454.429. Selanjutnya, pada tahun 2018 penerimaan PPh naik sebesar 10% dengan realisasi Rp.731.838.117.941.363 dan total PPh op Rp.416.237.007.580.820. Pada tahun 2019, penerimaan PPh turun menjadi 8% dengan realisasi Rp. 790.341.321.171.014 dan total PPh op

Rp.458.234.567.021.810. Pada tahun 2020, penerimaan PPh turun cukup signifikan sebesar -26% karena adanya kebijakan insentif pajak pada masa pandemi dengan realisasi Rp.588.311.959.554.395 dan total PPh op Rp.393.989.347.808.009. Pada tahun 2021 penerimaan PPh naik 17% dengan realisasi Rp.686.752.482.242.702 dan total PPh op Rp.432.562.132.278.686. Kemudian, pada tahun 2022 penerimaan PPh naik menjadi 30% dengan realisasi Rp.895.101.000.000.000 dan total PPh op Rp.529.023.487.776.833. Untuk di tahun 2022 menggunakan proyeksi Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati dengan asumsi bahwa PPh op meningkat 22,3% atau sebesar Rp.96.461.355.498.147 dibandingkan tahun 2021 (*Menkeu*, 2023). Di dalam realisasi penerimaan tersebut terdapat penerimaan PPh op dengan pertumbuhan yang stagnan, artinya kepatuhan wajib pajak belum mengalami perubahan kenaikan yang signifikan dari tahun ke tahun.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah kemampuan atau kesediaan wajib pajak dalam menaati peraturan perpajakan yang berlaku. Ini meliputi kepatuhan terhadap persyaratan pelaporan, pembayaran pajak tepat waktu, dan penghindaran pelanggaran hukum perpajakan. Di sisi lain, menurut Pohan (2017) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak lebih menjurus pada kedisiplinan para wajib pajak. Kedisiplinan hadir karena adanya rasa takut akan sanksi yang nantinya didapati akibat tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana tercantum dalam peraturan yang ada.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah religiusitas, keadilan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Berdasarkan penelitian Rositayani & Purnamawati (2022) religiusitas memiliki pengaruh

signifikan terhadap kepatuhan para wajib pajak. Kemudian, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yadinta *et al.* (2018) keadilan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan pajak juga terbukti memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Artamawan (2020).

Religiusitas adalah sebuah gambaran keadaan di dalam diri seorang individu yang memengaruhinya dalam bertingkah laku, bersikap, dan bertindak sesuai dengan ajaran agama yang dianutnya. Johnson *et al.* (2001) menerangkan bahwa religiusitas yaitu sejauh mana komitmen seorang individu atas ajaran dari agamanya, serta implementasi kepercayaannya akan tergambar dalam perilaku yang dilakukan. Apabila dikaitkan dengan kepatuhan perpajakan, tingkat religiusitas ini akan mendorong seseorang individu melaksanakan kewajibannya membayar pajak sebagaimana peraturan yang berlaku, sebab religiusitas mendorong seseorang berperilaku sesuai kaidah norma yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan Rositayani & Purnamawati (2022) di Bali menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini didasarkan pada kepercayaan masyarakat Bali bahwa mematuhi seluruh aturan perpajakan akan sama halnya dengan mematuhi segala peraturan dalam agama yang dianut. Namun hasil penelitian Pulungan & Arifin (2022) di Medan Polonia menyatakan religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena adanya anggapan bahwa kepatuhan tidak memiliki kaitan terhadap religiusitas dan bergantung pada cara pandang masing-masing individu. Dari hasil penelitian diatas

yang tidak konsisten peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Jayapura.

Keadilan sendiri merupakan perilaku yang adil, sama berat, tidak berat sebelah, tidak adanya keberpihakan pada salah satu sisi, juga ada di pihak yang benar dan tidak sewenang-wenang, merupakan makna adil yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Dilansir (Cnbcindonesia.com, 2023) terkait kasus pejabat pajak Rafael Alun Trisambodo yang tidak melaporkan LKHPN secara benar dan tidak patuh dalam membayar pajak. Dari kasus tersebut telah terjadi ketidakadilan dalam pembayaran pajak, dimana seharusnya pajak yang dibayarkan harus sesuai dengan penghasilannya. Musgrave (1989) berpendapat bahwa keadilan perpajakan dapat diartikan sebagai kesesuaian antara kontribusi dan manfaat yang diterima oleh masyarakat dari pengeluaran pemerintah. Sistem perpajakan harus dirancang untuk memungut pajak dari individu atau kelompok yang dapat membiayai pengeluaran pemerintah dan mendistribusikan manfaat tersebut secara adil di seluruh masyarakat.

Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai kemampuan institusi pajak dalam memberikan layanan yang memenuhi harapan wajib pajak dan memberikan kepuasan serta kepercayaan terhadap sistem perpajakan yang berlaku. Kualitas pelayanan pajak menurut Sarifah *et al*, (2020) dapat diartikan sebagai sebuah pelayanan secara efektif oleh instansi perpajakan melalui sistem administrasi yang baik agar para wajib pajak cenderung lebih taat untuk melaksanakan kewajibannya. Pada dasarnya kualitas pelayanan pajak merujuk pada kemampuan institusi pajak untuk memberikan pelayanan yang baik, efektif,

efisien dan akuntabel dalam mengelola administrasi perpajakan. Hal ini mencakup semua aspek yang terkait dengan interaksi antara institusi pajak dengan wajib pajak, mulai dari proses pengajuan dan pembayaran pajak hingga penyelesaian masalah atau permintaan informasi dari wajib pajak. Pelayanan pajak yang berkualitas meliputi pengadaan fasilitas yang baik, mempermudah wajib pajak, serta pelayanan yang sesuai standar dan tanpa adanya pembedaan oleh pegawai Lubis (2017).

Ketiga faktor di atas, pada dasarnya saling berkesinambungan. Tingkat religiusitas seorang individu, akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak seorang individu. Dimana, hubungan dengan Tuhan dan ajaran agama yang mengajarkan norma-norma kebajikan, membuat seorang individu akan melaksanakan kewajibannya sebagaimana sikap patuhnya terhadap ajaran agama yang dianut. Namun, tingkat religiusitas ini, tidak sempurna jika berdiri sendiri, sebab seorang individu akan melakukan kewajibannya membayar pajak jika keadilan perpajakan juga kualitas pelayanannya sesuai standar yang ditetapkan. Misalnya saja, dari segi bagaimana keadilan yang diberikan para petugas pajak kepada tiap-tiap individu tanpa membedakan kelas ekonomi, dan kualitas yang juga harus sesuai secara menyeluruh tanpa adanya pembeda pada suatu kelompok tertentu.

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak melakukan riset tentang pengaruh religiusitas, keadilan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Penelitian oleh Rositayani & Purnamawati, (2022) terkait pengaruh religiusitas pada kepatuhan wajib pajak UMKM di Bali, menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini

didasarkan pada kepercayaan masyarakat Bali, bahwa mematuhi seluruh aturan yang berkaitan dengan perpajakan akan sama halnya dengan mematuhi segala peraturan dalam agama yang dianut, sehingga disimpulkan bahwa tingkat religiusitas yang semakin tinggi akan membuat seseorang semakin takut untuk melanggar aturan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan Utama & Wahyudi (2016) terkait pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jakarta menunjukkan hasil bahwa religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mungkin saja terjadi karena adanya anggapan bahwa membayar pajak hanyalah sebuah situasi formal yang tidak memiliki sangkut paut dengan religiusitas. Hasil yang sama juga terjadi pada penelitian Pulungan & Arifin (2022) terkait pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Polonia, yang mana riset tersebut menunjukkan hasil bahwa tinnginya tingkat religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sebab adanya anggapan bahwa kepatuhan tidak memliki kaitan terhadap religiusitas dan bergantung pada cara pandang masing-masing individu.

Penelitian oleh Yadinta *et al*, (2018) terkait pengaruh dimensi keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok, mendapatkan hasil bahwa keadilan perpajakan memiliki pengaruh signifikan atas kepatuhan wajib pajak. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa alasan, diantaranya adalah pajak yang dikenakan sebanding dengan kemampuan ekonomi para pembayar pajak, pembebanan pajak dilakukan secara adil, pendistribusian pajak dilakukan sebagaimana mestinya, dan sistem pajak penghasilan yang diatur secara adil.

Namun, di tahun yang sama Anwar (2018) melakukan penelitian terkait pengaruh keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta, menyatakan hasil bahwa keadilan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan. Hal ini dikarenakan, perbedaan dimensi budaya oleh riset-riset sebelumnya yang menunjukkan jika penghindaran ketidakpastian yang tinggi membuat Indonesia diidentifikasi sebagai negara yang condong akan sistem hukum yang berlaku, dimana ini berarti adil atau tidaknya sebuah sistem perpajakan tidak berpengaruh atas kepatuhan dalam membayar pajak.

Kemudian penelitian yang dilakukan Mukoffi *et al*, (2022) terkait keadilan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batu, menunjukkan hasil bahwa keadilan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kepatuhan ini terjadi sebab adanya kemajuan pada daerah dari hasil pembebanan pajak, serta pelayanan yang dilakukan secara adil di daerah tersebut. Namun pada sisi yang berbeda, keadilan bukanlah sebuah motivasi atau dorongan yang mempengaruhi seseorang dalam membayar pajak, inilah yang menjadikan keadilan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebagaimana penelitian yang dilakukan Anggraini & Khairunnisa (2022) di KPP Pratama Palembang.

Penelitian oleh Artamawan (2020) terkait pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ambon, menunjukkan hasil kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kepatuhan tersebut terjadi karena adanya sikap cepat tanggap yang diberikan para petugas pajak dan adanya teknologi yang memadai sehingga

wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Dengan kata lain, tingginya tingkat kepatuhan para wajib pajak dipengaruhi oleh semakin tingginya kualitas pelayanan pajak yang diberikan.

Di sisi lain, pada penelitian Bahri *et al*, (2018) di KPP Pratama Banda Aceh, yang menunjukkan jika kualitas pelayanan pajak nyatanya tidak memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut terjadi karena kualitas pelayanan pajak hanya dirasakan oleh individu yang tunduk atas peraturan pajak yang berlaku, dimana mereka yang tidak patuh tidak dapat merasakan pelayanan yang diberikan. Bukan hanya itu adapun alasan lain yaitu, sebab melakukan pembayaran pajak dianggap sebagai suatu kewajiban yang telah diatur Undang-Undang serta dianggap utang jika tidak melaksanakannya, sehingga tidak terdapat sagkut pautnya dengan kualitas pelayanan pajak.

Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang telah dijelaskan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali karena adanya ketidak konsistenan hasil dari penelitian – penelitian terdahulu. Peneliti akan melakukan penelitian dengan judul, "Pengaruh Religiusitas, Keadilan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)".

1.2 Rumusan Masalah

Sebagai tindak lanjut atas paparan diatas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah religiusitas memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah keadilan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah religiusitas, keadilan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji secara empiris apakah religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji secara empiris apakah keadilan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menguji secara empiris apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menguji secara empiris apakah religiusitas, keadilan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi dalam mengembangkan ataupun mengkaji bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai bahan yang dapat menambah wawasan serta pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan yang dimiliki untuk kedepannya dapat mengaplikasikan pengetahuan yang dimiliki terhadap permasalahan terkait dalam kehidupan nyata.
- b. Bagi pihak eksternal (fiskus), sebagai bahan pertimbangan kebijakan dalam rangka meningkatkan perhatian atau kesadaran masyarakat terhadap kewajiban pajaknya.
- c. Bagi akademisi, sebagai bahan literatur guna memperluas wawasan mengenai pemahaman khususnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa poin pembahasan yang disusun per bab secara sistematis, dimana terdiri atas Pendahuluan, Tinjau Pustaka, Metodologi Penelitian, Hasil dan Pembahasan, serta Penutup. Berikut adalah uraiannya :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijabarkan mengenai hal mendasar tentang penelitian yang dilakukan, seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan diadakannya penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori apa saja yang menjadi landasan dalam pembahasan penelitian, meliputi, landasan teori, penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memuat tentang metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini. Beberapa hal yang dijelaskan seperti definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan metode pengumpulan data, serta teknik analisa data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat penyebaran dan pengembalian kuesioner, karakteristik responden, serta hasil pengolahan data dan pembahasan secara keseluruhan terkait dengan hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan atas hasil penelitian, keterbatasan dalam penelitian, serta saran kepada pdeneliti selanjutnya.