

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan topik yang sangat atraktif serta fenomenal untuk dibahas mengingat esensialnya kedudukan pajak dalam pendanaan suatu negara dalam memanifestasikan kesejahteraan dan kemakmuran warganegara. Target perolehan negara dalam divisi pajak diupayakan oleh pemerintah demi mewujudkan kemajuan negara serta kemakmuran warganegara. Indonesia sangat berpotensi besar dalam memajukan negaranya karena Indonesia mempunyai dua divisi perolehan negara yaitu divisi eksternal dan divisi internal. Divisi internal ini salah satunya yaitu bersumber dari pajak. Untuk memajukan negara menjadi negara yang maju, sektor internal lebih ditekankan untuk mengurangi tingkat ketergantungan kepada negara lain.<sup>1</sup> Namun untuk mewujudkan itu banyak kendala-kendala yang harus dihadapi seperti pada kondisi perekonomian saat ini yang sedang mengalami ketidaksabilan baik di Indonesia maupun di negara-negara asing. Situasi tersebut dikarenakan terjadinya pandemi Covid-19 yang membuat tatanan politik, sosial, pemerintahan, dan ekonomi menjadi kacau. Salah satunya yaitu berpengaruh pada kontribusi pajak dalam kehidupan negara khususnya pada pembangunan negara.

Pajak berperan dalam pembangunan ekonomi dan negara karena pajak memiliki dua fungsi esensial dalam perekonomian suatu negara yaitu fungsi *budgetair*, dimana pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melaksanakan pembangunan baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah. Kedua yaitu fungsi *regularend*, dimana pajak berfungsi sebagai alat untuk mengendalikan kebijakan-kebijakan pemerintah di bidang sosial ekonomi.<sup>2</sup> Kontribusi

---

<sup>1</sup> Zahra Durah Nabilla, "Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul" (Universitas Negeri Yogyakarta, 2018), 1-2, <https://eprints.uny.ac.id/62168/>.

<sup>2</sup> Jefri Indriansyah N.H, "Kewenangan Aparat Pajak dalam Peningkatan Wajib Pajak Untuk Membayar Pajak berdasarkan Undang-

pajak dalam pembangunan di Indonesia dapat dilihat pada tabel kontribusi pajak pada pembangunan ekonomi dan negara di Indonesia pada tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1. 1**  
**Kontribusi Pajak pada Pembangunan Ekonomi dan Negara di Indonesia (dalam Triliun Rupiah)**

Jenis Pajak	Realisasi 2019	Realisasi Jan '19-'20 (dalam %)
PPh Pasal 21	15,28	0,89
PPh Pasal 22	1,18	-7,77
PPh Pasal 25/29	7,32	-27,74
- Orang Pribadi	0,40	18,33
- Badan	6,92	-29,34
PPh Final	10,60	7,63
PPN Dalam Negeri	17,39	15,62
Pajak Atas Impor	16,66	-10,52
- PPh 22 Impor	4,30	-7,43
- PPN Impor	12,26	-11,65
- PPnBM Impor	0,10	2,01

Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2020

Berdasarkan data kontribusi pajak pada pembangunan ekonomi dan negara di Indonesia pada Tabel 1.1 kinerja penerimaan pajak mengalami penurunan dibandingkan tahun lalu. Hal ini dipengaruhi oleh tren perlambatan kemajuan ekonomi, dimana berlandaskan rilis Badan Pusat Statistik (BPS) ekonomi di Indonesia triwulan IV 2019 hadapi kontraksi sebesar 1.74 persen dibanding triwulan III. Imbas perkembangan restitusi di awal tahun memberikan tekanan terhadap tipe pajak PPh Pasal 21 yang menyebabkan perlambatan tumbuh 0,89% (YoY) serta PPh Pasal 22 hadapi kontraksi 7,77% (YoY). Selain itu, PPh Badan juga mengalami kontraksi sebesar 29,34%(YoY), PPh 22 Impor dan PPN Impor mengalami kontraksi masing-masing 7,43 % dan 11,65%

---

Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” (Universitas Muhammadiyah Jember, 2016), 1-2, <http://repository.unmuhjember.ac.id/id/eprint/136>.

(YoY). Sedangkan PPh Orang Pribadi dan PPh Final relatif tidak berdampak pada penambahan restitusi dan memperlihatkan kinerja yang cukup baik di bulan Januari.<sup>3</sup>

Pada masa Rasulullah SAW dan kekhalifahan Islam, pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara dari selain zakat, kekayaan yang diperoleh dari musuh tanpa perang, harta wakaf, barang temuan dari kekayaan alam. Pendapatan yang diperoleh dari pajak digunakan sebagai alat pemenuhan kebutuhan negara dan masyarakat untuk membiayai berbagai kebutuhan bersama seperti keamanan, kesehatan, dan pendidikan. Pemungutan pajak hanya dapat dilakukan jika sumber-sumber seperti *zakat*, *ghanimah*, dan lain-lainnya tidak mencukupi sehingga terjadi kekosongan atau kekurangan di Baitul Mal.<sup>4</sup>

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.<sup>5</sup> Pajak menjadi sumber dana terbesar dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), dimana penghasilan dari pajak ini digunakan untuk memfasilitasi pengeluaran negara seperti pembuatan jalan, jembatan dan pembangunan lainnya. Mengingat pentingnya peranan pajak bagi keberlangsungan negara tersebut, pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Salah satu upaya yang dilakukan guna menaikkan penghasilan perpajakan di Indonesia yakni dengan dilakukannya pelaporan pajak secara online serta objek-objek

---

<sup>3</sup> Kementerian Keuangan Republik Indonesia, “APBN Februari 2020” (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2020), 33, <https://www.kemenkeu.go.id/apbnkita>.

<sup>4</sup> Maman Surahman dan Fadilah Ilahi, “Konsep Pajak dalam Hukum Islam,” *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 1, no. 2 (July 31, 2017): 166–77, <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i2.2538>.

<sup>5</sup> UU RI, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007” (Direktorat Jenderal Perpajakan, 2007), 2, <https://pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007>.

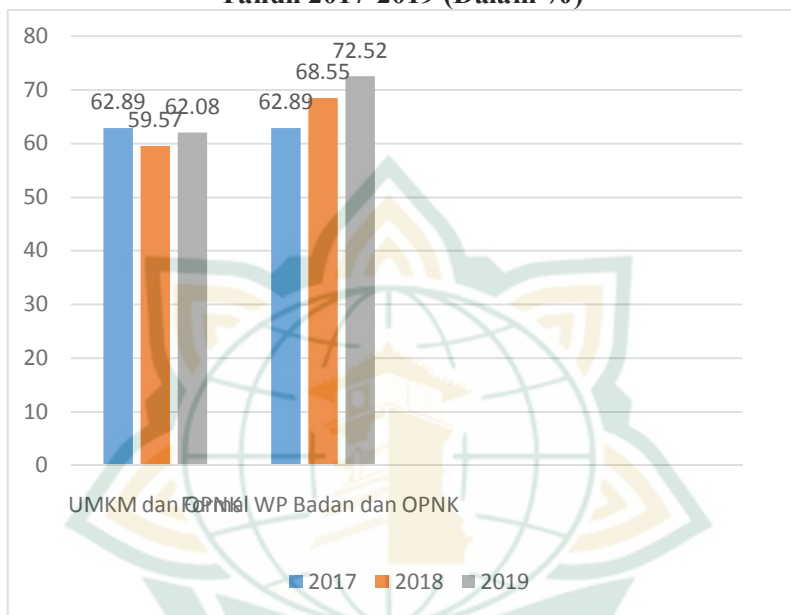
perpajakan yang terus diperluas. Hal tersebut dilakukan untuk mengoptimalkan pendapatan negara terutama pada sektor perpajakan. Wulandari Agustiningsih pada penelitiannya juga mengatakan bahwa pajak berperan penting dalam pembangunan nasional. Sebab pajak menjadi sumber penghasilan terbesar negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. kontribusi pajak dalam aktivitas pembangunan nasional sangat kuat. Peran tersebut bisa dirasakan secara langsung ataupun tidak langsung dalam aktivitas sehari-hari. Manfaat dari pajak yang dapat dirasakan meliputi fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana serta prasarana umum.<sup>6</sup>

Dalam meningkatkan peran pajak terhadap pembangunan nasional guna meningkatkan kemajuan negara dan kesejahteraan masyarakat dibutuhkan kepatuhan wajib pajak dalam mewujudkan kewajibannya. Terutama di Indonesia yang beracuan pada sistem *self assessment*, dimana kepatuhan pajak sebagai salah satu komponen utama dalam penghasilan dan implementasi perpajakan. Hal ini dikarenakan pada sistem *self assessment* pemerintah menyerahkan kepercayaan pada wajib pajak untuk mengestimasi, menyetor dan melaporkan secara independen kewajiban perpajakannya. Sehingga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya menjadi faktor penentu dalam kesuksesan metode perpajakan. Sekalipun pemerintah sudah menyerahkan kepercayaan pada wajib pajak, pemerintah juga tetap menerapkan pengawasan beserta melakukan peningkatan kepatuhan pajak. Berikut ini adalah data tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia tahun 2017-2019 :

---

<sup>6</sup> Wulandari Agustiningsih dan Isroah Isroah, "Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta," *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 5, no. 2 (November 25, 2016): 108, <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>.

**Grafik 1. 1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia**  
**Tahun 2017-2019 (Dalam %)**



Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2019

Berdasarkan data tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia tahun 2017-2019 pada grafik 1.1 tingkat kepatuhan wajib pajak badan dan orang pribadi non karyawan pada tahun 2018 terdapat penurunan sejumlah 3,32%. Sedangkan pada tahun 2019 terdapat penambahan sejumlah 2,51% dari tahun sebelumnya. Untuk formal wajib pajak badan dan orang pribadi non karyawan setiap tahunnya mengalami peningkatan dimana pada tahun 2018 terdapat penambahan sejumlah 5,66% dari tahun sebelumnya. Untuk tahun 2019 sendiri mengalami penambahan sejumlah 3,97% dari tahun 2018.<sup>7</sup>

Mustofa., dkk menyatakan bahwa untuk merealisasikan target penghasilan pajak wajib diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan

<sup>7</sup> Kementerian Keuangan Republik Indonesia, *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak* (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2019), 49, <https://pajak.go.id/id/laporan-kinerja-tahun-2019>.

kewajibannya.<sup>8</sup> Sehingga dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa penerimaan pajak dan kepatuhan perpajakan menjadi dua perihal yang saling berpengaruh. Jika tingkat kepatuhan pajak meningkat maka penerimaan pajak pun mengalami peningkatan.

Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), sikap manusia dilatarbelakangi atas tiga bentuk pandangan yaitu *behavioral beliefs* (keyakinan perilaku), *normative beliefs* (keyakinan normatif), dan *control beliefs* (keyakinan kontrol). Keyakinan perilaku merupakan kepercayaan terkait prospek hasil dari perilaku dan penilaian akan hasilnya. Keyakinan normatif merupakan kepercayaan terkait impian normatif orang lain serta dorongan untuk menyempurnakan harapan tersebut. Sedangkan keyakinan kontrol merupakan kepercayaan terkait terdapatnya unsur yang memudahkan ataupun menghambat sikap yang akan dihasilkan serta pemahaman terkait besarnya faktor tersebut. Relevansi *theory of planned behavior* pada tingkat kepatuhan pajak yaitu sikap patuh ataupun tidak patuh wajib pajak dalam mewujudkan kewajiban perpajakannya dilandaskan oleh keinginan wajib pajak. Jika wajib pajak mempunyai keinginan untuk patuh dalam mewujudkan kewajiban perpajakan maka akan menghasilkan sikap kepatuhan pajak. Pada penelitian ini faktor yang digunakan yaitu pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi, serta lingkungan sosial untuk melihat pengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak dikarenakan masih adanya hasil penelitian yang berbeda dari hasil peneliti-peneliti sebelumnya.

Faktor pertama memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak yaitu pelayanan fiskus. Berdasarkan penelitian Fitria Marcori menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki hubungan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam mentaati peraturan perpajakan secara umum. Pelayanan fiskus

---

<sup>8</sup> Fauzi Achmad Mustofa, Kertahadi, dan Mirza Maulinarhadi R, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang berada di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Setelah Diberlakukannya Peraturan," *Jurnal Perpajakan* 8, no. 1 (2016): 2, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/221>.

yakni gaya petugas dalam mengakomodasi, menangani, serta menyediakan seluruh kebutuhan yang diperlukan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus ini berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak karena apabila kinerja pelayanan fiskus maksimal dapat membuat wajib pajak menjadi puas dan nyaman dalam menjalankan kewajiban perpajakan tersebut.<sup>9</sup>

Berlandaskan pada hasil penelitian Esti Rizqiana Asfa I dan Wahyu Meiranto, menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.<sup>10</sup> Hal ini sependapat dengan penelitian Mahyudin Usman dan Yuyu Chandra Pratiwi, yang menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>11</sup>

Hal ini berbeda dengan penelitian oleh Johannes Herbert Tene, Jullie J. Sondakh, dan Jessy D.L Warongan, menjelaskan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.<sup>12</sup> Hal ini sependapat dengan penelitian Januar Dio Brata, Isna Yuningsih dan Agus Iwan Kesuma, menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak

---

<sup>9</sup> Fitri Marcori, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Usaha Kecil Menengah” (Universitas Negeri Padang, 2018), 5, <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/3791/2451>.

<sup>10</sup> Esti Rizqiana Asfa I dan Wahyu Meiranto, “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Diponegoro Journal Of Accounting* 6 (2017): 1–2, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/18229>.

<sup>11</sup> Mahyudin Usman dan Yuyu Chandra Pratiwi, “Pengaruh Kualitas Informasi, Informasi Pelayanan Pajak, dan Persepsi Kemudahan Kegunaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makasar Utara,” *Economy Deposit Journal* 1, no. 2 (2019): 24, <https://uit.e-journal.id/EDJ/article/view/594/431>.

<sup>12</sup> Johannes Herbert Tene, Jullie J. Sondakh, dan Jessy D.L Warongan, “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 5, no. 2 (2017): 443, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15702>.

berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>13</sup>

Faktor kedua yang memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran pajak. Menurut Ariyanto dalam Efrie Surya Perdana dan A. A. N. B. Dwirandra, menjelaskan kesadaran pajak yakni aspek mempengaruhi wajib pajak dalam mewujudkan kewajiban perpajakannya.<sup>14</sup> Kesadaran pajak yakni situasi dimana wajib pajak mengerti serta mengimplementasikan ketetapan perpajakan secara akurat serta ikhlas. Kesadaran pajak berkaitan pada kenaikan kepatuhan wajib pajak sebab semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak akan pemahaman dan implementasi kewajibannya maka akan terjadi peningkatan dalam mewujudkan kewajiban pajak.<sup>15</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nelsi Arisandy, menjelaskan kesadaran pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.<sup>16</sup> Hal ini sependapat dengan penelitian Elfin Siamena, Harijanto Sabijono, dan Jessy D.L Warangan, menjelaskan kesadaran pajak berpengaruh secara

---

<sup>13</sup> Januar Dio Brata, Isna Yuningsih, dan Agus Iwan Kesuma, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda,” *Forum Ekonomi* 19, no. 1 (2017): 69, <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI>.

<sup>14</sup> Efrie Surya Perdana dan A.A.N.B Dwirandra, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM,” *E-Jurnal Akuntansi* 30, no. 6 (June 26, 2020): 1458, <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i06.p09>.

<sup>15</sup> Nur Ghailina As’ari, “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop),” *Jurnal Ekobis Dewantara* 1, no. 6 (2018): 47, <https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/ekobis/article/view/408>.

<sup>16</sup> Nelsi Arisandy, “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 14, no. 1 (2017): 62, <https://www.neliti.com/id/publications/96921/pengaruh-pemahaman-wajib-pajak-kesadaran-wajib-pajak-dan-sanksi-pajak-terhadap-k>.



positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>17</sup> I Nyoman Doananda Samadiartha dan Gede Sri Darma, juga menjelaskan kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.<sup>18</sup>

Hal ini berbeda dengan dengan penelitian Aditya Nugroho, Rita Andini, dan Kharis Raharjo, menjelaskan kesadaran pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.<sup>19</sup> Puguh Yuda Prakosa, juga menjelaskan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>20</sup>

Faktor ketiga yang memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi perpajakan. Berlandaskan penelitian Kurniawan dalam G. Tegoeh Boediono, Riana Sitawati, dan Sri Harjanto, menjelaskan sosialisasi perpajakan yang dilakukan secara mendalam bisa meluaskan penafsiran wajib pajak terkait kewajiban perpajakan yang wajib dilaksanakan sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.<sup>21</sup> Sosialisasi perpajakan meliputi gerakan yang

---

<sup>17</sup> Elfin Siamena, Harijanto Sabijono, dan Jessy D.L Warongan, “Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado,” *Jurnal Riset Akuntansi* 12, no. 2 (December 31, 2017): 917, <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>.

<sup>18</sup> I Nyoman Doananda Samadiartha dan Gede Sri Darma, “Dampak Sistem E-Filling , Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 14, no. 1 (2017): 76, <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/article/view/333>.

<sup>19</sup> Aditya Nugroho, Rita Andini, dan Kharis Raharjo, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi),” *Journal Of Accounting* 2, no. 2 (2016): 1–2, <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/view/452>.

<sup>20</sup> Puguh Yuda Prakosa, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kota Kediri” (Universitas Nisantara PGRI Kediri, 2017): 2, <http://simki.unpkediri.ac.id/detail/13.1.02.01.0250>.

<sup>21</sup> G. Tegoeh Boediono, Riana Sitawati, dan Sri Harjanto, “Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan

dilaksanakan Dirjen Pajak guna menyampaikan pandangan kepada masyarakat terutama wajib pajak agar memahami perpajakan baik tata cara perpajakan ataupun kaidah perpajakan. Adanya gerakan sosialisasi perpajakan ini memberikan wawasan ataupun paparan krusial terkait pajak. Sehingga wajib pajak mengetahui urgensinya membayar pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.<sup>22</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nerissa Arviana dan Djeni Indrajati W, menjelaskan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>23</sup> Hal ini sependapat dengan penelitian G. Tegoeh Boediono, Riana Sitawati, dan Sri Harjanto, juga menjelaskan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.<sup>24</sup>

Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh R. A. Meiska Lianty dan Dini Wahjoe Hapsari Kurnia, menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.<sup>25</sup> Hal ini sependapat dengan penelitian Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah, juga

---

Kesadaran sebagai Variabel Mediasi,” *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis* 3, no. 1 (2018): 25, <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/903740>.

<sup>22</sup> Pranata Wijaya, “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sikap Wajib Pajak dan Pelaksanaan Sanksi Denda terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region II Palembang)” (Universitas Muhammadiyah Palembang, 2019): 17-18, <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/5795>.

<sup>23</sup> Nerissa Arviana dan Djeni Indrajati W, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis* 2 (2018): 146, <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmieb/article/view/1745/1361>.

<sup>24</sup> G. Tegoeh Boediono, Sitawati, dan Harjanto, “Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran sebagai Variabel Mediasi.”

<sup>25</sup> R.A. Meiska Lianty, Dini Wahjoe Hapsari, dan Kurnia, “Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK)* 9, no. 2 (2017): 55–56, <https://journal.unpas.ac.id/index.php/jrak/article/view/579>.

menjelaskan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>26</sup>

Faktor keempat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu lingkungan sosial. Dalam *theory of planned behavior* (TPB) faktor norma subjektif atau lingkungan sosial berperan penting dalam memperkirakan niat wajib pajak untuk patuh terhadap perpajakan.<sup>27</sup> Lingkungan sosial yakni salah satu aspek dari luar diri wajib pajak yang mempengaruhi individu ataupun kelompok untuk melaksanakan aktivitas ataupun peralihan sikap. Lingkungan sosial ialah orang yang berpengaruh pada seseorang baik langsung ataupun tidak langsung. Jika lingkungan sosial wajib pajak taat akan kewajiban perpajakannya maka secara tidak langsung wajib pajak tersebut akan mencontoh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan pajak meningkat.

Berlandaskan penelitian Zahra Durah Nabila dan Isroah, menjelaskan lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha.<sup>28</sup> Hal ini sependapat dengan penelitian Rezki Yunita Apriani R, Mursalim, dan Fadliah, juga menjelaskan lingkungan sosial berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah Halimatusyadiah, “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Akuntansi* 8, no. 1 (June 17, 2019): 1–2, <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>.

<sup>27</sup> I Ketut Deita Candra Prayoga dan I Nyoman Putra Yasa, “Pengaruh Faktor Lingkungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja),” *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika* 10, no. 3 (2020): 364, <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1990786>.

<sup>28</sup> Zahra Durah Nabila dan Isroah Isroah, “Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha,” *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 8, no. 1 (April 17, 2019): 47–49, <https://doi.org/10.21831/nominal.v8i1.24498>.

<sup>29</sup> Rezki Yunita Apriani R, Mursalim Mursalim, dan Fadliah Nasaruddin, “Pengaruh Karakteristik Personal, Postur Motivasi dan Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Jurnal Mirai*

Hal ini berbeda dengan hasil penelitian oleh Debie Yolanda Pinky, menjelaskan faktor lingkungan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.<sup>30</sup> Hal ini sependapat dengan penelitian Maria Cristine Andiko, Meinarni Asnawi, dan Bill J. C. Pangayow, juga menjelaskan lingkungan tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.<sup>31</sup>

Pada penelitian ini terfokus pada penelitian yang dilakukan oleh Johannes Herbert Tene, Jullie J. Sondakh, dan Jessy D.L Warongan<sup>32</sup> dan Nerissa Arviana dan Djeni Indrajati W<sup>33</sup>. Adapun perbedaan dengan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Johannes Herbert Tene, Jullie J. Sondakh, dan Jessy D.L Warongan yaitu terletak pada variabel independen dan obyek yang diteliti. Selain itu terdapat perbedaan pada teori yang digunakan dan pengambilan sampel penelitian, dimana teori yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu teori atribusi dan pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan pada penelitian yang telah dilakukan peneliti menggunakan *theory of planned behavior* dan pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *simple random sampling*.

---

*Management* 6, no. 1 (2020): 232,  
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/718>.

<sup>30</sup> Debie Yolanda Pinky, “Pengaruh Kewajiban Moral, Lingkungan Wajib Pajak dan Modernisasi Perpajakan terhadap Perilaku Ketidakpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan ( Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur )” (STIE Multi Data Palembang, 2020): vii, <http://rama.mdp.ac.id:85/45/>.

<sup>31</sup> Maria Cristine Andiko, Meinarni Asnawi, dan Bill J. C. Pangayow, “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Tax Amnesty, Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura),” *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah* 13, no. November (2018): 26, <http://ejournal.akuntansiuncen.ac.id/index.php/JurnalAkuntansiUncen/article/view/61>.

<sup>32</sup> Johannes Herbert Tene, J. Sondakh, dan D.L Warongan, “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” 443.

<sup>33</sup> Nerissa Arviana dan Indrajati W, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.”, 146-154.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Nerissa Arviana dan Djeni Indrajati W<sup>34</sup> yaitu terletak pada variabel independen, obyek penelitian, dan teori yang dijadikan acuan penelitian. Dimana variabel independen yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, tingkat pemahaman, kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan persepsi atas efektifitas perpajakan. Sedangkan pada penelitian ini variabel independen yang digunakan yaitu pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, dan lingkungan sosial. Teori yang dijadikan acuan dalam penelitian terdahulu yaitu *theory of reasoned action* sedangkan pada penelitian ini menggunakan *theory of planned behavior* sebagai acuan dalam penelitian.

Dengan adanya perbedaan dari hasil penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk meneliti serta mencari bukti empiris berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada variabel bebas yang digunakan serta objek penelitian yang diteliti. Obyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak di KPP Pratama Kudus.

Alasan utama peneliti menjadikan KPP Pratama Kudus sebagai objek penelitian yaitu dikarenakan pada tahun 2020 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus sukses merealisasikan target penerimaan sejumlah Rp 2,30 triliun atau 92,79% dari target selama setahun sehingga dapat melampaui rata-rata nasional yaitu 89%. Target penerimaan tersebut meliputi target penerimaan pajak daerah untuk Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), PBB P3 (Perkebunan, Perhutanan, dan Pertambangan) serta bea materai. Sehingga wajib pajak yang tercatat pada KPP Pratama Kudus sangat prospektif untuk ditingkatkan kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakannya.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Nerissa Arviana dan Indrajati W. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.", 146-154.

<sup>35</sup> Akhmad Nazarudin, "Lampaui Rata-Rata Nasional, Penerimaan Pajak KPP Pratama Kudus Capai 92,79 Persen," *jateng.antaranews.com*, 2021, <https://jateng.antaranews.com/berita/364416/lampau-rata-rata-nasional-penerimaan-pajak-kpp-pratama-kudus-capai-9279-persen>.

Namun permasalahan yang sering dihadapi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penghasilan pajak yaitu terkait kepatuhan wajib pajak. Dimana tingkat kepatuhan wajib pajak relatif masih rendah. Padahal salah satu faktor pendukung pembangunan nasional yaitu penerimaan pajak yang dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak. Salah satu bukti masih rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu masih banyak masyarakat yang telah mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang tidak membayar serta melaporkan kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena banyak wajib pajak yang beranggapan bahwa setelah mereka membayarkan pajak mereka tidak mendapatkan timbal balik atau manfaatnya secara langsung. Gusman Dwi Avianto, Sri Mangesti Rahayu, dan Bayu Kaniskha, yang menyatakan bahwa kondisi tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah.<sup>36</sup> Sedangkan peningkatan kepatuhan wajib pajak ini sangat dibutuhkan untuk mendorong peningkatan penerimaan pajak. Peningkatan penerimaan pajak akan berdampak pada bertambahnya pemasukan negara yang dapat dijadikan sebagai modal untuk membangun perekonomian dan pembangunan nasional guna memajukan negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dalam penelitian ini beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dijadikan fokus penelitian yaitu pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi, dan lingkungan sosial. Adapun judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2020 (Studi Kasus pada KPP Pratama Kudus)”**

---

<sup>36</sup> Gusma Dwi Avianto, Sri Mangesti Rahayu, dan Bayu Kaniskha, “Analisa Penerapan E-Filling dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan) Gusma,” *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* 9 (2016): 1–8, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/261>.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pengamatan dari fokus penelitian di atas, maka permasalahan yang akan dikupas dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus ?
2. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus ?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus ?
4. Apakah lingkungan sosial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus ?
5. Apakah secara simultan pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, dan lingkungan sosial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus.
2. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh variabel kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus.
3. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus.
4. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh variabel lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus
5. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh secara simultan pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kemaslahatan teoritis maupun praktis terkait pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi, dan lingkungan

sosial terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan bagi para akademisi dimana dapat memahami tentang pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, dan lingkungan sosial pada kepatuhan wajib pajak, serta dapat mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan dibidang perpajakan khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.
- b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi wajib pajak terkait pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak dan dapat menyadarkan wajib pajak tentang pentingnya kepatuhan dalam pelaporan pajak.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan calon peneliti selanjutnya khususnya yang akan melakukan penelitian terkait pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Bagi Regulator

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak maupun Direktorat Jenderal pajak terutama terkait pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, dan lingkungan sosial dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



## E. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan di peroleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut ini adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun :

### 1. Bagian Awal

Bagian awal ini, terdiri dari : halaman judul, persetujuan pembimbing, pengesahan kelulusan, pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

### 2. Bagian Isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab I dengan bab lainnya saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang kajian pustaka yang berisi tentang teori-teori, variabel yang digunakan dalam penyusunan skripsi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

#### **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, dan analisis data.

#### **BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisikan tentang analisis dari hasil pengelolaan data, gambaran umum objek penelitian, deskripsi data penelitian mengenai pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sosialisasi, dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak tahun 2020 (studi kasus pada KPP Pratama Kudus)

**BAB V : Penutup**

Bab ini berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang ditarik kesimpulan dari analisis data dan pembahasan. Saran berisi perbaikan yang berkaitan dengan penelitian.

3. Bagian akhir meliputi : datar pustaka, daftar riwayat pendidikan, dan lampiran- lampiran.

