

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung pembangunan nasional, baik dalam lingkup pusat maupun daerah (Sumardi dkk., 2023). Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak (Kesaulya & Pesireron, 2019a). Pelayanan pajak yang berkualitas mampu memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, terutama bagi wajib pajak orang pribadi (Muslimin, 2019). Melalui berbagai upaya tersebut, diharapkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak dapat terus meningkat.

Pengetahuan pajak memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena pengetahuan yang baik tentang perpajakan membantu wajib pajak memahami hak dan kewajiban mereka secara lebih mendalam (Kesaulya & Pesireron, 2019b). Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak yang lebih baik berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pemahaman yang lebih jelas tentang prosedur dan manfaat dari membayar pajak (Wijaya & Sari, 2020). Selain itu, implementasi sistem e-filing yang efektif dan sosialisasi perpajakan juga memfasilitasi peningkatan kepatuhan dengan mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak (Kusmeilia, 2019). Pengetahuan yang memadai tentang sistem perpajakan ini sangat penting untuk memastikan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban mereka dengan benar dan tepat waktu, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan (Sumardi dkk., 2023).

Sosialisasi pajak berperan penting dalam meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak. Melalui sosialisasi yang efektif, wajib pajak dapat memahami peraturan perpajakan dan kewajiban mereka dengan lebih baik (Akims, 2023). Pengetahuan yang mendalam tentang perpajakan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak secara tepat waktu dan akurat (Saifudin dkk., 2021). Selain itu, sosialisasi pajak yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan dan pemerintah, sehingga mendorong kepatuhan yang lebih tinggi (Ratnawati dkk., 2019). Dengan demikian, sosialisasi pajak merupakan elemen kunci dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan (Kurniawan, 2020).

Pelayanan pajak yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena membantu mengurangi kesalahan yang tidak disengaja dan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban mereka (Putra dkk., 2023a). Pelayanan yang baik juga menciptakan kepercayaan dan keadilan dalam sistem perpajakan, yang mendorong wajib pajak untuk patuh secara sukarela (Chasanah & Syaiful, 2022). Selain itu, pelayanan pajak yang efektif dapat mengurangi biaya sengketa pajak baik bagi administrasi perpajakan maupun wajib pajak, sehingga mengurangi potensi perselisihan dan meningkatkan kepatuhan (Blaufus dkk., 2020).

Tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kepercayaan yang tinggi pada otoritas pajak meningkatkan kepatuhan sukarela dari wajib pajak karena mereka merasa bahwa

pemerintah bertindak adil dan transparan (Andika & Setyowati, 2019a). Selain itu, kepercayaan pada pemerintah juga meningkatkan persepsi keadilan pajak, yang pada gilirannya memperkuat kepatuhan pajak (Widuri & Irawan, 2019). Penelitian juga menunjukkan bahwa kepercayaan yang tinggi pada pemerintah mendorong perilaku kepatuhan sukarela dibandingkan kepatuhan yang dipaksakan melalui sanksi (Tuhumena dkk., 2023).

Penelitian ini berusaha untuk mengatasi beberapa keterbatasan yang ada dalam teori dan penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan wajib pajak. Social Influence Theory menekankan pengaruh sosial dalam membentuk perilaku kepatuhan, namun kurang mengintegrasikan variabel lain seperti pengetahuan dan kualitas pelayanan. Knowledge Gap Theory mengidentifikasi adanya kesenjangan pengetahuan antara kelompok sosial yang berbeda, tetapi seringkali tidak mengeksplorasi bagaimana pengetahuan khususnya dapat memediasi hubungan antara sosialisasi, pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepatuhan. Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa niat berperilaku dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol, tetapi seringkali tidak menyoroti faktor-faktor spesifik yang membentuk sikap dan norma tersebut dalam konteks. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan ketiga teori utama ini dalam satu kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi kepatuhan wajib pajak, dengan memperkenalkan pengetahuan pajak sebagai variabel pemediasi yang belum banyak dieksplorasi. Fokus pada wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember memberikan konteks yang lebih spesifik dan relevan, menambah kedalaman analisis yang tidak hanya teoritis tetapi juga praktis dalam

penerapannya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menambah literatur yang ada tetapi juga menawarkan wawasan baru yang dapat digunakan untuk merancang kebijakan perpajakan yang lebih efektif.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem informasi perpajakan digital dan kualitas audit yang efektif meningkatkan kepatuhan pajak dengan mempengaruhi kepercayaan dan kesadaran wajib pajak (Al-Okaily, 2024; Tawfik & Elmaasrawy, 2024). Intensi kepatuhan pajak berperan sebagai mediator dalam hubungan antara pengetahuan pajak, moral pajak, dan sanksi pajak terhadap perilaku kepatuhan (Fitria dkk., 2024). Faktor teknologi dan sosial mendukung penerimaan platform pajak digital, sementara aspek gender dan persepsi pengeluaran pemerintah mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak (Abu-Silake dkk., 2024; Twesige dkk., 2024). Kesadaran sistem pajak dan moral pajak mempengaruhi kepatuhan pajak antar generasi (Surugiu dkk., 2024). Kurangnya kepercayaan dan kapabilitas lembaga merupakan penyebab utama kegagalan reformasi pajak (Hasan dkk., 2024). Manajemen pengetahuan hijau berdampak positif terhadap kinerja MSME dan kepatuhan pajak (Alfarizi & Sari, 2024; Tohari dkk., 2024). Selain itu, keadilan pajak memediasi hubungan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak sukarela, sementara teknologi informasi dan afiliasi politik memoderasi dan memediasi hubungan antara intensi dan kepatuhan pajak (Appiah dkk., 2024; Bhat dkk., 2024; Nyantakyi dkk., 2024).

Penelitian terdahulu lainnya juga menguatkan temuan tersebut di atas, dimana menunjukkan bahwa sosialisasi pajak meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Chasanah & Syaiful, 2022; Safitri & Aisyah, 2023),

sementara kualitas pelayanan pajak juga berkontribusi positif terhadap kepatuhan (Artawan dkk., 2020; Putra dkk., 2023b). Namun, kepercayaan terhadap pemerintah tidak selalu berkorelasi dengan kepatuhan pajak, menunjukkan bahwa faktor lain mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi kepatuhan (Widuri & Irawan, 2019). Selain itu, walaupun pendidikan pajak di perguruan tinggi meningkatkan pengetahuan pajak (Kurniawan, 2020), pengetahuan tersebut tidak selalu berdampak positif pada kepatuhan pajak tanpa implementasi yang tepat (Albab & Suwardi, 2021; Rediyana & Mulya, 2019). Temuan ini mengindikasikan kebutuhan untuk penelitian lebih lanjut yang menjelaskan hubungan kompleks antara sosialisasi, pelayanan, kepercayaan, dan pengetahuan pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu telah diketahui bahwa sosialisasi pajak, pelayanan pajak, dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini, variabel pengetahuan pajak diperkenalkan sebagai mediator potensial dalam hubungan tersebut. Meskipun terdapat pemahaman tentang pengaruh faktor-faktor seperti sosialisasi, pelayanan, dan kepercayaan terhadap pemerintah terhadap kepatuhan pajak, belum jelas secara detail bagaimana pengetahuan pajak dapat berperan sebagai mediator di antara faktor-faktor tersebut. Kesenjangan ini perlu diisi untuk memahami secara lebih mendalam mekanisme di balik faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak. Dengan memahami peran pengetahuan pajak sebagai mediator, kemudian dapat dirumuskan kebijakan dan strategi yang lebih

efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember.

**Tabel 1.1 Realisasi Kinerja Pelaporan Wajib Pajak Kecamatan Jombang Kabupaten Jember Tahun 2023**

Bulan	Target Pelaporan Pajak (%)	Realisasi Pelaporan Pajak (%)
Januari	90	72
Februari	90	75
Maret	90	81
April	90	60
Mei	90	63
Juni	90	79
Juli	90	80
Agustus	90	74
September	90	78
Oktober	90	76
November	90	64
Desember	90	67

Sumber: Data Internal Kecamatan Jombang Kabupaten Jember (2024)

Tabel 1.1 Realisasi Kinerja Pelaporan Wajib Pajak Kecamatan Jombang Kabupaten Jember Tahun 2023 menunjukkan bahwa target pelaporan pajak sebesar 90% tidak tercapai di setiap bulannya. Data yang diambil dari sumber internal Kecamatan Jombang Kabupaten Jember (2024) ini memperlihatkan bahwa realisasi pelaporan pajak berkisar antara 60% hingga 81%. Pada bulan Januari, realisasi pelaporan pajak mencapai 72%, kemudian sedikit meningkat menjadi 75% di bulan Februari dan mencapai puncaknya pada 81% di bulan Maret. Namun, terjadi penurunan signifikan pada bulan April dengan realisasi hanya sebesar 60%, dan sedikit peningkatan pada bulan Mei sebesar 63%. Fluktuasi terus berlanjut dengan peningkatan menjadi 79% di bulan Juni dan 80% di bulan Juli, namun kembali menurun menjadi 74% di bulan Agustus. Pada bulan September dan Oktober, realisasi masing-masing mencapai 78% dan 76%, tetapi menurun lagi menjadi 64%

di bulan November dan 67% di bulan Desember. Data ini mengindikasikan adanya tantangan dalam mencapai target pelaporan pajak yang konsisten, dan menunjukkan perlunya strategi kebijakan perpajakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan dan pelaporan pajak di wilayah ini.

Berdasarkan gap penelitian yang ada, kebaruan penelitian ini, dan fenomena tidak tercapainya target pelaporan pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember, maka penelitian ini akan mengevaluasi secara komprehensif pengaruh sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan pajak sebagai variabel pemediasi. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara lebih mendalam dan spesifik, memberikan wawasan baru yang dapat digunakan untuk merancang kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas sosialisasi dan pelayanan pajak, serta membangun kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan, guna mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi dan stabil di masa mendatang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu aspek krusial dalam optimalisasi penerimaan pajak yang berperan penting dalam pembangunan nasional. Meski berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seperti sosialisasi dan peningkatan kualitas pelayanan pajak, serta upaya membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah, hasil yang diharapkan

belum sepenuhnya tercapai. Fenomena ini terlihat dari data realisasi pelaporan pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember yang tidak mencapai target setiap bulannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan bagaimana pengetahuan pajak dapat berperan sebagai variabel pemediasi dalam hubungan ini.

Rumusan masalah:

1. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember?
3. Apakah tingkat kepercayaan terhadap pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember?
4. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengetahuan pajak wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember?
5. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengetahuan pajak wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember?
6. Apakah tingkat kepercayaan terhadap pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengetahuan pajak wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember?



7. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember?
8. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan pajak sebagai variabel mediasi di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember?
9. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan pajak sebagai variabel mediasi di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember?
10. Apakah tingkat kepercayaan terhadap pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan pajak sebagai variabel mediasi di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya dan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan terhadap pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember.

4. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak terhadap pengetahuan pajak wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap pengetahuan pajak wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember.
6. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan terhadap pemerintah terhadap pengetahuan pajak wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember.
7. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember.
8. Untuk mengetahui apakah sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan pajak sebagai variabel mediasi di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember.
9. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan pajak sebagai variabel mediasi di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember.
10. Untuk mengetahui apakah tingkat kepercayaan terhadap pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan pajak sebagai variabel mediasi di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak, terutama bagi pemerintah daerah Kabupaten Jember, khususnya Kecamatan

Jombang. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif, terutama dalam aspek sosialisasi, pelayanan, dan peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan bagaimana pengetahuan pajak berperan sebagai variabel pemediasi, pemerintah dapat mengembangkan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi instansi perpajakan dalam merancang program-program edukasi pajak yang lebih efektif, serta meningkatkan kualitas pelayanan pajak sehingga dapat mengurangi ketidakpastian dan kesalahan dalam pelaporan pajak.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan literatur dalam bidang perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengintegrasikan tiga teori utama, yaitu Social Influence Theory, Knowledge Gap Theory, dan Theory of Planned Behavior, dalam satu kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi kepatuhan wajib pajak. Dengan memperkenalkan pengetahuan pajak sebagai variabel pemediasi, penelitian ini menawarkan perspektif baru dalam memahami mekanisme yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, serta bagaimana interaksi antara variabel-variabel tersebut dapat dimaksimalkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.