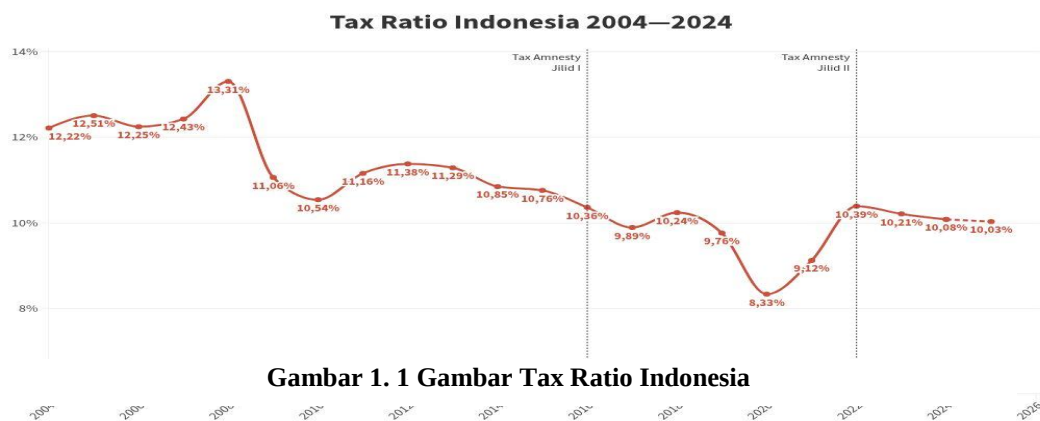


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam struktur APBN Indonesia, pajak memegang peranan yang sangat vital karena sektor ini secara konsisten menjadi penopang utama pendapatan negara dengan kontribusi yang kerap melampaui angka 70% dari keseluruhan penerimaan (Adilla et al., 2025). Kendati demikian, upaya DJP dalam memaksimalkan potensi penerimaan tersebut masih terbentur berbagai dinamika, baik dari ranah domestik maupun internasional. Untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional, otoritas moneter dituntut untuk terus mengoptimalkan rasio pajak (*tax ratio*) melalui penguatan basis pajak, khususnya pada sektor Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Berdasarkan data historis Kementerian Keuangan, *tax ratio* Indonesia mengalami fluktuasi yang cenderung melandai dalam dua dekade terakhir, yaitu berada di angka 10,21% pada tahun 2023 dan diproyeksikan tertahan di kisaran 10,08% pada tahun 2024. Pola pergerakan yang cenderung stagnan ini menegaskan adanya urgensi untuk melakukan penguatan kepatuhan perpajakan di tingkat tapak.



Sumber : *Ekonomi Bisnis*, 2025

Selama beberapa tahun terakhir, optimalisasi *tax ratio* nasional masih memerlukan perhatian khusus agar kontribusi penerimaan pajak terhadap aktivitas ekonomi dapat berjalan sebanding dengan potensi yang dimiliki. Berdasarkan data historis Kemenkeu yang diolah (sebagaimana tersaji dalam grafik *Tax Ratio* Indonesia 2004-2024, *tax ratio* Indonesia mengalami fluktuasi yang cenderung melandai dalam dua dekade terakhir. Setelah sempat mencapai titik tertinggi

sebesar 13,31% pada tahun 2008, *tax ratio* terus mengalami penurunan hingga menyentuh angka terendah sebesar 8,33% pada tahun 2020 akibat pandemi Covid-19, sebelum akhirnya merangkak naik ke kisaran 10,21% pada tahun 2023 dan diproyeksikan tertahan di angka 10,08% pada tahun 2024. Pola pergerakan yang fluktuatif dan cenderung stagnan di angka 10% ini menegaskan adanya urgensi tinggi untuk melakukan reformasi mendasar pada basis pemajakan demi mendongkrak ketahanan fiskal nasional.

Keberhasilan sistem perpajakan di Indonesia sangat bergantung pada *self-assessment system*, yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak itu sendiri terbagi menjadi kepatuhan materiil (pembayaran) dan kepatuhan formal (ketepatan waktu penyampaian SPT Tahunan). Pada kelompok Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, karakteristik kepatuhannya memiliki keunikan tersendiri dibandingkan WPOP Usahawan/Non-Karyawan. Bagi karyawan, kewajiban pemotongan dan penyetoran Pajak Penghasilan (PPH Pasal 21) telah dilakukan secara langsung oleh pemberi kerja. Dengan demikian, kepatuhan WPOP Karyawan berfokus penuh pada kepatuhan formal, yaitu kesadaran dan ketepatan waktu dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara mandiri melalui sarana *e-Filing*.

Hambatan yang dihadapi karyawan umumnya bukan masalah finansial dalam menghitung laba-rugi bisnis, melainkan hambatan administratif, keterbatasan waktu akibat jam kerja kantor, keterbatasan literasi digital, serta kendala teknis pada sistem pelaporan daring. Berdasarkan aturan yang berlaku, terdapat kelompok Wajib Pajak yang secara hukum dikecualikan atau tidak wajib melaporkan SPT Tahunan, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki penghasilan neto di bawah ambang batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), serta mereka yang telah ditetapkan berstatus Wajib Pajak Non-Efektif (NE) karena tidak lagi memiliki aktivitas ekonomi atau penghasilan. Oleh karena itu, untuk mengukur sejauh mana tingkat kepatuhan formal yang sesungguhnya di suatu wilayah, evaluasi harus difokuskan pada jumlah kelompok Wajib Pajak yang nyata-nyata memiliki kewajiban lapor (*Wajib SPT*) terdaftar. Kepatuhan yang belum optimal menunjukkan adanya beberapa hal yang harus segera dibenahi dalam perpajakan di

Indonesia khususnya Kota Pekanbaru. Berikut adalah data terkait kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak di KPP yang ada di Provinsi Riau.

Tabel 1. 1 Data Pelaporan SPT WPOP Tahunan di Provinsi Riau Tahun 2024

No	Kantor Pelayanan Pajak	SPT Masuk	Wajib SPT	Persentase Pelaporan
1	KPP Pratama Pekanbaru Senapelan	43.836	60.108	72,9%
2	KPP Pratama Dumai	53.938	62.972	85,7%
3	KPP Pratama Rengat	79.734	105.456	75,6%
4	KPP Pratama Pekanbaru Tampan	62.686	90.810	69%
5	KPP Madya Pekanbaru	811	822	98,7%
6	KPP Pratama Bengkalis	59.905	62.218	96,3%
7	KPP Pratama Bangkinang	88.146	125.364	70,3%
8	KPP Pratama Pangkalan Kerinci	66.252	71.403	92,8%

Sumber: Diolah dari Laporan Tahunan Kantor Wilayah DJP Riau, 2026

Kondisi kepatuhan yang belum optimal tersebut tercermin nyata pada data pelaporan SPT WPOP Tahunan di tingkat Provinsi Riau. Berdasarkan data jumlah wajib SPT dan realisasi penerimaan dokumen di wilayah tersebut, tercatat bahwa KPP Pratama Pekanbaru Tampan menempati posisi dengan persentase pelaporan paling rendah, yaitu baru menyentuh angka 69%. Dari total target 90.810 Wajib Pajak Orang Pribadi yang berkewajiban menyampaikan SPT Tahunan, jumlah dokumen yang berhasil masuk dan diterima oleh otoritas fiskal hanya mencapai 62.686 dokumen. Rendahnya capaian ini berbanding terbalik dengan KPP Madya Pekanbaru yang hampir mencapai kesempurnaan di angka 98,7%, ataupun KPP Pratama Bengkalis sebesar 96,3%. Masih tingginya angka belum lapor ini menjadi tantangan besar bagi pihak fiskus, sekaligus menuntut perlunya evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor pendorong yang mampu membentuk tindakan patuh pada WPOP Karyawan.

Secara spesifik, permasalahan muncul pada periode pelaporan SPT April 2026. Merujuk pada fakta yang diangkat oleh Ikatan Konsultan Pajak Indonesia dalam artikelnya "Perpanjangan SPT Tahunan OP: Apa Dasar Hukumnya?" (IKPI, 2026), terdapat kebijakan khusus di mana pemerintah menghapuskan denda administratif bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terlambat melaporkan SPT dalam rentang waktu tanggal 1 April 2026 hingga 30 April 2026.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Kepatuhan SPT Tahunan 2025 WPOP Karyawan

No.	Kategori Kepatuhan WPOP Karyawan	Jumlah WP Wajib Lapor	Persentase Pelaporan
1	Kelompok Patuh (Tepat Waktu)	36.544	33,35%
2	Kelompok Patuh (Relaksasi Pajak)	8.175	7,46%
3	Kelompok Tidak Melapor	64.872	59,19%
Total Wajib SPT Tahunan (Tahun Pajak 2025)		109.591	

Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Tampan, 2026

Berdasarkan data rekapitulasi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Karyawan untuk Tahun Pajak 2025 di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, terlihat bahwa tingkat ketidakpatuhan masih sangat mendominasi. Dari total 109.591 wajib pajak yang berkewajiban menyampaikan SPT Tahunan, mayoritas berada pada kelompok tidak melapor, yaitu mencapai 59,19% atau sebanyak 64.872 orang. Sementara itu, tingkat kepatuhan wajib pajak yang melaporkan kewajibannya tepat waktu hanya sebesar 33,35% (36.544 orang), diikuti oleh kelompok wajib pajak yang memanfaatkan kebijakan relaksasi pajak sebesar 7,46% atau sebanyak 8.175 orang.

Tingginya angka tantangan kepatuhan formal pada sektor karyawan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor strategis. Faktor pertama adalah Kualitas Pelayanan Pajak. Sebagai lembaga penyedia layanan publik, KPP Pratama Pekanbaru Tampan dituntut untuk menerapkan standar pelayanan prima sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) No. 4 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan aturan tersebut, evaluasi Indeks Pelayanan Publik (IPP) menekankan pada aspek kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi, konsultasi/pengaduan, serta inovasi. Bagi WPOP Karyawan yang memiliki keterbatasan waktu kerja, kualitas pelayanan digital (seperti stabilitas server *e-Filing*, kemudahan pemadanan NIK-NPWP, dan responsivitas layanan konsultasi) menjadi determinan utama. Data internal KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2025 menunjukkan terdapat 1.405 tiket pengaduan layanan, yang didominasi oleh kendala kegagalan *submit* SPT (412 tiket) dan pemadanan NIK (354 tiket). Berdasarkan *Attribution Theory*, ketika otoritas pajak mampu memberikan pelayanan prima dan responsif sesuai standar Permen PANRB No. 4 Tahun 2023,

wajib pajak akan memberikan atribusi eksternal yang positif, sehingga memotivasi mereka untuk menyelesaikan pelaporan SPT di sela-sela rutinitas kerja. Berikut adalah data terkait kendala pelayanan pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Tabel 1. 3 Kategori Kendala Layanan Pajak KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2025

No.	Kategori Kendala Layanan	Jumlah Tiket Masuk
1	Kendala Pemadanan NIK / Perubahan Data	354
2	Kegagalan Submit Pelaporan SPT (Tahunan, Masa)	412
3	Kendala Kode <i>Billing</i> Pembayaran	158
4	<i>Tax Payer Account Ledger</i> Tidak Sinkron	210
5	Gagal <i>Generate QR</i> / Nomor Seri Faktur Pajak	280
Total		1.405

Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Tampan, 2026

Faktor kedua yang memengaruhi kepatuhan adalah Sosialisasi Perpajakan. Transformasi digital perpajakan memerlukan edukasi yang masif dan terarah. Selama periode 2025–2026, KPP Pratama Pekanbaru Tampan telah melaksanakan berbagai kegiatan sosialisasi, seperti 53 kelas pajak daring (Zoom), 89 konten publikasi media sosial, serta pojok pajak. Namun, dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), sosialisasi tidak hanya diukur dari kuantitas kegiatan, melainkan sejauh mana edukasi tersebut mampu meningkatkan *perceived behavioral control* (kontrol perilaku yang dirasakan) WPOP Karyawan. Banyak karyawan yang masih mengalami kebingungan teknis saat mengisi formulir 1770 S/1770 SS atau mengunggah bukti potong 1721-A1/A2. Sosialisasi yang komunikatif dan taktis sangat dibutuhkan untuk meruntuhkan hambatan kognitif dan teknis tersebut. Berikut adalah data terkait sosialisasi pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Tabel 1. 4 Kegiatan Sosialisasi Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2025-2026

No.	Kegiatan Sosialisasi Relaksasi Pajak	Jumlah
1	Kelas Pajak (Zoom)	53 Kegiatan
2	<i>Tax Goes to School</i>	6 Kegiatan
3	Publikasi Konten	89 Konten
4	Talkshow Radio	2 Acara
5	Pojok Pajak	4 Titik

Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Tampan, 2026

Faktor ketiga yang sangat aktual adalah Kebijakan Relaksasi Pajak. Pada periode pelaporan April 2026, otoritas pajak memberlakukan kebijakan relaksasi berupa pembebasan sanksi denda administratif atas keterlambatan pelaporan SPT Tahunan WPOP. Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), kebijakan

relaksasi pajak bertindak sebagai stimulus eksternal yang memengaruhi *attitude toward the behavior* (sikap terhadap perilaku). Bagi WPOP Karyawan, pembebasan sanksi denda ini memberikan ruang fleksibilitas dan insentif psikologis, sehingga karyawan yang sempat terlewat batas waktu resmi (31 Maret) tetap terdorong untuk menyampaikan SPT-nya tanpa rasa takut akan sanksi finansial. Memasukkan relaksasi pajak sebagai variabel dalam penelitian ini menjadi sangat penting untuk menguji secara empiris sejauh mana pelanggaran regulasi temporer mampu mengintervensi niat (*intention*) seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Guna menjawab permasalahan tingginya angka ketidakpatuhan di lapangan, keberadaan variabel ini beserta faktor pelayanan dan sosialisasi menjadi sangat krusial. Fenomena empiris di KPP Pratama Pekanbaru Tampan menunjukkan bahwa angka ketidakpatuhan berupa wajib pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan masih berada pada tingkat yang perlu ditanggulangi. Masalah ketidakpatuhan tersebut menjadi alasan utama dibutuhkan evaluasi mendalam mengenai faktor pendorong apa saja yang efektif untuk memulihkan kesadaran melapor wajib pajak.

Melalui integrasi *Attribution Theory* dan *Theory of Planned Behavior*, penelitian ini menguji bagaimana Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kebijakan Relaksasi Pajak dapat menjadi instrumen untuk mengatasi masalah ketidakpatuhan tersebut. Hasil pengujian empiris dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan yang responsif, Sosialisasi Perpajakan yang komunikatif, serta Kebijakan Relaksasi Pajak secara positif dan signifikan mampu mendorong peningkatan Kepatuhan Pajak WPOP Karyawan. Temuan ini mengonfirmasi bahwa stimulus kebijakan dan perbaikan layanan secara nyata berhasil mengintervensi hambatan psikologis wajib pajak dan mengarahkan perilaku mereka dari ketidakpatuhan menjadi tindakan patuh.

Meskipun penelitian mengenai topik kepatuhan wajib pajak sudah cukup banyak dilakukan, penelitian terdahulu masih menunjukkan keberagaman hasil (*research gap*) serta cenderung berfokus pada kepatuhan materiil (pembayaran) atau segmen WPOP pelaku usaha (non-karyawan). Penelitian ini berhasil mengisi celah tersebut (*novelty*) dengan membuktikan secara empiris bagaimana kombinasi

Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, dan kebijakan aktual Relaksasi Pajak 2026 mampu menanggulangi fenomena ketidakpatuhan dan meningkatkan Kepatuhan Pajak formal WPOP Karyawan. Berdasarkan pembuktian dan keterkaitan variabel tersebut, penelitian kuantitatif ini disajikan dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, dan Relaksasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan dalam menanggulangi fenomena ketidakpatuhan pelaporan SPT?
- 2) Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan dalam menanggulangi fenomena ketidakpatuhan pelaporan SPT?
- 3) Apakah Kebijakan Relaksasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan dalam menanggulangi fenomena ketidakpatuhan pelaporan SPT?
- 4) Apakah Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kebijakan Relaksasi Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan kebijakan relaksasi pajak tahun 2026 terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan pada tahun pajak 2025.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

- 1) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
- 2) Untuk mengetahui apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
- 3) Untuk mengetahui apakah relaksasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
- 4) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan relaksasi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peneliti terkait variabel yang diambil dalam penelitian.

2) Bagi DJP

Penelitian ini diharapkan mampu membantu pihak DJP dalam meningkatkan optimalisasi perpajakan dengan menjadikan penelitian ini dasar evaluasi untuk menentukan strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak karyawan.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi untuk melakukan penelitian dengan dasar konsep yang sama.