

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak memiliki posisi strategis sebagai salah satu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai sektor pembangunan, baik di dalam negeri maupun dalam konteks hubungan internasional. Fungsinya dalam menopang roda perekonomian sangat krusial, terutama dalam rangka mendorong pertumbuhan pembangunan nasional dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat luas. Di Indonesia, kewajiban membayar pajak telah diatur secara hukum melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1, yang mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib yang dibayarkan oleh individu maupun badan kepada negara, bersifat memaksa berdasarkan ketentuan perundang-undangan, tanpa imbalan langsung, dan digunakan sebesar-besarnya untuk kepentingan rakyat (Syahrial, 2022).

Transformasi besar dalam sistem perpajakan Indonesia dimulai sejak tahun 1984 melalui penerapan *self-assessment system*. *Self-Assessment System* bertujuan meningkatkan kepatuhan pajak melalui kesadaran dan kepatuhan sukarela wajib pajak. Sistem ini akan efektif jika wajib pajak memahami aturan dan melaksanakan kewajibannya sesuai ketentuan. Kesadaran wajib pajak tercermin dari perilaku dan pandangan mereka untuk taat pada peraturan perpajakan (Mansyuri, Mauzu, dan Yuliana 2022).

Hukum perpajakan berperan sebagai kerangka dasar yang mengatur interaksi antara pemerintah selaku pemungut pajak dan masyarakat sebagai pihak yang menunaikan kewajiban fiskal. Akan tetapi, pelaksanaan pemungutan pajak di Indonesia masih dihadapkan pada beragam hambatan. Beberapa di antaranya meliputi lemahnya instrumen regulasi, terbatasnya kegiatan edukasi dan penyuluhan, rendahnya literasi perpajakan di kalangan masyarakat, belum optimalnya kualitas dan kelengkapan basis data wajib pajak, serta kurang tegasnya penegakan hukum (Sinaga, 2016).

Menjawab berbagai tantangan tersebut, langkah reformasi sistem perpajakan menjadi kebutuhan yang tak bisa ditunda. Pembentukan regulasi perlu terus diupayakan agar selaras dengan dinamika ekonomi dan sosial. Selain itu, edukasi publik melalui sosialisasi yang masif dan berkualitas perlu ditingkatkan guna membentuk kesadaran dan pemahaman yang utuh mengenai kewajiban perpajakan. Evaluasi sistem yang berkelanjutan serta penyediaan data yang akurat dan terintegrasi dengan jaminan kerahasiaan juga menjadi pilar penting. Tak kalah penting, penegakan hukum harus diperkuat melalui pengawasan berkelanjutan dan pemberian sanksi secara konsisten. Keseluruhan proses ini seyogianya mengacu pada prinsip keadilan, kepastian hukum, efisiensi, serta kesederhanaan agar tidak menghambat aktivitas ekonomi nasional.

Kepatuhan wajib pajak merupakan unsur kunci dalam keberhasilan pelaksanaan sistem perpajakan. Hal ini menjadi sangat penting mengingat kontribusi pajak terhadap total penerimaan negara mencapai sekitar 70% setiap

tahunnya (Djaafara, Safitri, & Rasji, 2023). Pengetahuan perpajakan menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan yang memadai terkait hak dan kewajibannya, maka hal ini dapat menimbulkan potensi terjadinya penghindaran kewajiban pajak, baik dilakukan secara sadar maupun tanpa disadari (Saad 2014). Ketika seseorang memahami secara baik hak dan kewajibannya, maka kecenderungan untuk patuh pun akan meningkat. Sebaliknya, ketidaktahuan dapat menimbulkan kesalahan dalam pelaporan maupun pembayaran, yang berujung pada ketidakpatuhan (Antameng, Sondakh, & Mintalangi, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Saryadi (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara pemahaman terhadap sistem perpajakan dengan perilaku kepatuhan wajib pajak. Makin tinggi tingkat pemahaman seseorang terhadap mekanisme perpajakan, maka semakin besar kemungkinan ia akan melaksanakan kewajibannya secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, meningkatkan literasi perpajakan melalui pendidikan dan pelatihan menjadi langkah yang sangat strategis dalam mendorong terciptanya masyarakat yang patuh pajak.

Dalam pandangan Salip dan Tedy yang dikutip oleh Hartini dan Sopian (2018), pemahaman wajib pajak terhadap prosedur perpajakan dapat berperan signifikan dalam meningkatkan tingkat kepatuhan. Ketika prosedur diketahui dan dipahami dengan jelas, masyarakat akan mengetahui kapan harus

mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kapan dan bagaimana menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), baik secara bulanan maupun tahunan, serta bagaimana melunasi pajak yang terutang. Tingkat kepatuhan seseorang dapat tercermin dari konsistensinya dalam menjalankan kewajiban pelaporan tersebut. Semakin tertib seorang wajib pajak dalam menjalankan prosedur ini, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

Selain pengetahuan perpajakan, faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak (fiskus). Pelayanan diartikan sebagai bentuk bantuan dalam mengurus atau menyediakan kebutuhan tertentu, sedangkan fiskus merujuk pada petugas pajak. Pelayanan yang baik dari petugas pajak mampu membangun rasa percaya dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kualitas layanan fiskus yang optimal mampu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan kepatuhan (Anggini, Lidyah, dan Azwari 2021). Pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional dari petugas pajak berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk lebih patuh. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dan tidak transparan dapat menimbulkan ketidakpercayaan bahkan kemarahan, yang berdampak pada menurunnya motivasi wajib pajak untuk patuh.

Sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Selatan, kota Banjarmasin mengalami pertumbuhan ekonomi yang mendorong peningkatan jumlah Wajib Pajak (WP OP), khususnya yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin. Kepatuhan mereka dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat pengetahuan pajak, pemahaman kewajiban, serta kualitas layanan yang diberikan oleh fiskus di KPP Pratama Banjarmasin.

Meskipun kesadaran membayar pajak terus meingkat, tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Banjarmasin masih menghadapi berbagai tantangan. Dalam masyarakat muslim, nilai-nilai islam seperti kejujuran (*amanah*), keadilan (*'adl*) dan tanggung jawab sosial (*mas'uliyah*) dapat menjadi landasan moral yang kuat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Dalam perspektif Islam, kewajiban membayar pajak dapat dipahami sebagai bagian dari tanggung jawab sosial umat Muslim dalam mendukung stabilitas dan kemaslahatan negara. Meskipun istilah “pajak” tidak dinyatakan langsung dalam Al-Qur'an, prinsip-prinsip keadilan, gotong royong, dan kontribusi terhadap kepentingan umum sangat ditekankan. Islam juga mendorong umatnya untuk taat kepada pemimpin selama tidak bertentangan dengan syariat, serta partisipasi aktif dalam pembangunan masyarakat. Oleh karena itu, kepatuhan dalam membayar pajak bagi umat Muslim tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap hukum negara, tetapi juga merupakan perwujudan dari nilai-nilai keimanan dan kepedulian terhadap kesejahteraan bersama. Sebagaimana ditegaskan dalam Surah At-

Taubah ayat 29:

فَاتُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ

الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

Artinya: “Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari akhir, tidak mengharamkan (menjauhi) apa yang telah diharamkan (oleh) Allah dan Rasul-Nya, dan tidak mengikuti agama yang hak (Islam), yaitu orang-orang yang telah diberikan Kitab (Yahudi dan Nasrani) hingga mereka membayar jizyah dengan patuh dan mereka tunduk.”

Menurut Wahbah Zuhaili dalam Tafsir Al-Munir menjelaskan lafadz yang menjadi pembahasan terkait pajak dalam ayat ini adalah “Jizyah”. Secara umum, ayat ini membahas ketentuan mengenai perlakuan terhadap orang-orang yang tidak beriman kepada Allah swt pada saat terjadi perang. Dalam upaya mencapai perdamaian, ditawarkan pilihan berupa pembayaran “jizyah”, yaitu berupa pembayaran semacam pajak (Hakim 2021).

**Tabel 1. 1 Data WP OP Terdaftar Tahun 2020-2024, di KPP Pratama Banjarmasin**

Jumlah WP OP Terdaftar Status Normal dan Terdaftar					
	sd. 2020	sd. 2021	sd. 2022	sd. 2023	sd. 2024
Normal	26.288	28.762	31.344	37.484	49.307
Terdaftar	97.430	109.494	123.308	138.834	164.760

Sumber : Data diolah oleh KPP Pratama Banjarmasin

Berdasarkan data di atas, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) dengan status terdaftar dan normal terus mengalami peningkatan setiap tahunnya sejak tahun 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 26.288 WP OP berstatus normal dan 97.430 WP OP berstatus terdaftar. Jumlah ini meningkat signifikan hingga tahun 2024 menjadi 49.307 WP OP berstatus normal dan 164.760 WP OP berstatus terdaftar. Peningkatan jumlah WP OP ini menunjukkan adanya pertumbuhan kesadaran administrasi perpajakan di kalangan masyarakat, termasuk masyarakat Muslim di Kota Banjarmasin, yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

**Tabel 1. 2 Data WP OP yang melaporkan SPT Tahun 2020-2024, di KPP Pratama Banjarmasin**

Tahun Pajak yang melaporkan SPT				
2020	2021	2022	2023	2024
84.811	97.596	72.504	57.543	49.441

*Sumber: Data diolah oleh KPP Pratama Banjarmasin*

Meskipun jumlah WP OP terus meingkat, tingkat kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) justru menunjukkan tren menurun. . Jika pada tahun pajak 2020 terdapat 84.811 laporan SPT, jumlah ini menurun menjadi 49.441 pada tahun pajak 2024. Hal ini mendorong munculnya permasalahan mengenai apa saja faktor yang memengaruhi kepatuhan

perpajakan, khususnya di kalangan Wajib Pajak Muslim.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas layanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Muslim di Kota Banjarmasin. Penelitian ini mengambil studi kasus di KPP Pratama Banjarmasin untuk memahami secara mendalam bagaimana pengetahuan perpajakan dan kualitas layanan fiskus memengaruhi kepatuhan WP OP muslim yang terdaftar.

Berdasarkan hal tersebut, penulis menyusun penelitian dengan judul: “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Layanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Muslim Kota Banjarmasin”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian Latar Belakang di atas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengetahuan perpajakan dan kualitas layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak muslim kota banjarmasin?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak muslim kota banjarmasin?
3. Apakah kualitas layanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak muslim kota Banjarmasin.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan dan kualitas layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak muslim kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak muslim kota Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak muslim kota Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu ekonomi syariah, khususnya pada bidang perpajakan dan pengelolaan layanan publik. Temuan yang diperoleh memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak di kalangan wajib pajak Muslim, serta menunjukkan bagaimana prinsip-prinsip syariah dapat diintegrasikan ke dalam sistem perpajakan modern. Lebih dari itu, studi ini juga dapat menjadi landasan awal bagi penelitian selanjutnya yang mendalami keterkaitan antara pengetahuan perpajakan, kualitas layanan fiskus, dan tingkat kepatuhan masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Bagi penulis sendiri, proses penelitian ini menjadi pengalaman yang berharga dalam mengolah dan menganalisis data empiris secara mendalam.

Tidak hanya memperkaya pemahaman mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti, tetapi juga mengasah kemampuan dalam merumuskan rekomendasi berbasis temuan lapangan yang bersifat aplikatif. Di sisi lain, penelitian ini turut membuka cakrawala berpikir dalam menerapkan teori ekonomi syariah ke dalam praktik nyata yang berkaitan dengan sistem fiskal dan pelayanan publik.

Dari sisi manfaat praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan penting bagi pembuat kebijakan, khususnya dalam menyusun strategi perpajakan yang lebih efektif dan responsif terhadap karakteristik wajib pajak Muslim. Melalui peningkatan edukasi perpajakan dan perbaikan mutu layanan fiskus, diharapkan kebijakan yang dihasilkan mampu mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi, sekaligus mendukung optimalisasi penerimaan negara dari sektor pajak. Pada akhirnya, upaya ini berkontribusi pada pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga relevan untuk dimanfaatkan oleh kalangan akademisi seperti mahasiswa, dosen, dan peneliti yang tertarik pada bidang perpajakan dan ekonomi syariah. Temuan yang diperoleh dapat menjadi bahan referensi untuk mengkaji dinamika perilaku wajib pajak Muslim, baik dalam konteks teoritis maupun praktis. Selain itu, materi dari penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sumber ajar dalam mata kuliah terkait, seperti perpajakan, ekonomi Islam, dan manajemen publik, sehingga memperkaya khazanah pembelajaran di lingkungan perguruan tinggi.

## **E. Sistemika Pembahasan**

Penulisan skripsi ini disusun berdasarkan sistemika pembahasan yang terbagi ke dalam lima bab, di mana setiap bab dilengkapi dengan sub-bab yang tersusun secara sistematis sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian, serta menjelaskan kerangka pemikiran yang melatarbelakangi topik yang dipilih. Permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang kemudian diformulasikan dalam bentuk rumusan masalah, yang selanjutnya menjadi dasar dalam penetapan tujuan dan manfaat penelitian. Untuk memperjelas ruang lingkup penelitian, disertakan definisi operasional dari istilah-istilah penting yang digunakan. Bab ini juga menyajikan sistemika penulisan sebagai gambaran umum isi skripsi secara menyeluruh.

Bab II Landasan Teori, Bab ini berfungsi sebagai dasar teoritis dalam penelitian, yang memuat uraian konsep, teori-teori relevan, serta hasil-hasil penelitian sebelumnya yang mendukung topik yang dikaji. Seluruh referensi yang digunakan bersumber dari literatur yang kredibel dan berkaitan langsung dengan fokus penelitian

Bab III Metodologi Penelitian, Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, serta prosedur analisis data. Penjabaran ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana proses penelitian dilakukan secara

ilmiah dan sistematis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, Bab ini menyajikan data hasil pengolahan kuesioner yang disebarakan kepada Wajib Pajak Muslim di Kota Banjarmasin. Analisis difokuskan pada pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas layanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Proses analisis didukung oleh metode statistik yang relevan dan dibahas dengan mengaitkannya pada teori serta temuan dari penelitian sebelumnya.

BAB V Kesimpulan dan Saran, Bab ini memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan dirumuskan untuk merangkum secara ringkas temuan penelitian yang relevan dengan permasalahan yang dikaji, berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data pada bab sebelumnya. Saran disusun berdasarkan hasil penelitian dan berisi langkah-langkah yang dapat diambil oleh pihak terkait untuk mengoptimalkan manfaat temuan ini. Diharapkan, saran tersebut dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan atau perbaikan di masa mendatang.