

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Besarnya peranan yang dimiliki pajak atas negara dapat dilihat dari bagaimana pajak menjadi sumber dana yang diandalkan dalam pendapatan negara yang mendukung pemerintah dalam menjalankan pemerintahan serta pembangunan nasional. Negara memiliki tanggungjawab yang besar akan pemenuhan kebutuhan masyarakatnya, pembangunan terus dilakukan suatu negara sebagai upaya peningkatan kualitas negara guna menjadikan masyarakat yang makmur. Indonesia sama dengan negara lainnya, menjadikan pajak sebagai sumber dana utama dalam mendukung pemerintahan dan pembangunan negara. Kebutuhan yang semakin meningkat seiring waktu berjalan mengharuskan pemerintah memaksimalkan penerimaan pajak bagi masyarakatnya. Pemanfaatan dana pajak pada dasarnya juga kembali lagi kepada masyarakat yang menikmati infrastruktur milik pemerintah.

Definisi mengenai pajak dicantumkan dalam Undang-Undang No. 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan yang tertuang pada pasal 1 ayat 1 bahwa pajak adalah kontribusi yang wajib diberikan kepada negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan berguna dalam memakmurkan masyarakat melalui pemenuhan keperluan negara. Adanya pajak digunakan pemerintah dalam menjalankan roda perekonomian negara dengan melakukan pengaturan atas pengalokasian sumber ekonomi, laju inflasi, dan lainnya. Hal itulah

yang menjadikan pajak secara fungsional cukup dikatakan strategis dalam suatu negara.

Pengelolaan pajak harus dilakukan dengan baik dan benar agar penerimaan negara mampu mendorong pemerintah dalam meningkatkan pembangunan negara sesuai dengan kemampuannya sendiri. Masing-masing wajib pajak dituntut untuk melunaskan kewajibannya sama dengan jumlah yang telah diperhitungkan dan dilaporkan sebelumnya. Kepatuhan wajib pajak seharusnya sudah menjadi hal yang wajib untuk dilakukan bagi seluruh masyarakat, namun pada kenyataannya kepatuhan setiap wajib pajak sejauh ini masih perlu ditingkatkan dikarenakan masih banyaknya yang belum mengetahui dan memahami hak serta kewajibannya dalam perpajakan. Kesadaran akan pentingnya membayar pajak juga menjadi faktor pendukung dalam peningkatan kepatuhan yang terjadi di Indonesia, namun dilihat pada kenyataannya wajib pajak di Indonesia masih menganggap remeh atau tidak penting atas kewajiban membayar pajak.

Pemerintah memiliki peran serta bertanggungjawab yang besar dalam penerimaan dana pajak yang diperoleh dari masyarakatnya sehingga melalui Direktorat Jendral Perbendaharaan pengupayaan mengenai penerimaan dana pajak secara optimal dilakukan dengan memanfaatkan kesadaran masyarakat untuk patuh dalam membayar pajak. Sumber dana utama atau pajak berpotensi tinggi dalam menyejahterakan masyarakat sesuai dengan bagaimana kesempatan yang semakin besar dimana jumlah masyarakat yang terus meningkat seiring berjalannya waktu. Pemanfaatan dana pajak menjadi bukti bagaimana pemerintah secara jelas

melaksanakan tugasnya sebagai penyedia layanan serta pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Upaya pemerintah dalam mengelola keuangan dan perbendaharaan negara menjadi cukup strategis dikarenakan dengan hal tersebut mampu mewujudkan keadilan bagi seluruh Masyarakat di Indonesia dengan memanfaatkan instrumen Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau APBN. Proses pengelolaan anggaran diawali dengan penerimaan hingga pengalokasian sudah semestinya dilakukan sejalan dengan asas keterbukaan, profesionalisme dan akuntabilitas.

Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Jawa Barat merupakan instansi dalam bentuk vertikal Ditjen Perbendaharaan Kementerian Keuangan yang terletak dibawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Jendral Perbendaharaan. Pengaturan mengenai tugas yang harus dilaksanakan oleh Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan tercantum dalam Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 262/PMK.01/206 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak meliputi pelaksanaan pembinaan, koordinasi, bimbingan teknis, asistensi, supervise, dukungan teknis, evaluasi, monitoring, kajian, analisis, menyusun laporan, dan mempertanggungjawabkan segala urusan keuangan berlandaskan aturan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang HPP yaitu Undang-Undang No. 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, kesadaran akan pentingnya pajak yang sehat, adil, akuntabel, dan efektif menjadi faktor pendorong bagi pemerintah dalam mengupayakan kesempurnaan atas regulasi pajak di Indonesia. Sumber utama

penerimaan negara menjadi kan pajak harus dipungut secara maksimal, mudah bagi wajib pajak dan proaktif terhadap perubahan. Dalam mendorong penerimaan yang optimal, DJP sebagai instansi yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia membuat rencana dan target yang strategis agar melaksanakan tugasnya dengan baik.

Direktorat Jendral Perbendaharaan atau DJP sebagai penanggung jawab atas pengelolaan pemerintah terhadap menerima pajak membuat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang tersebar sebagai lembaga yang bertugas untuk pelayanan yang berkaitan dengan pajak di beberapa wilayah. DJP bertugas untuk melakukan pengumpulan data dan menjadi lembaga yang membawahi KPP tersebut. KPP memiliki tugas untuk memberikan pelayanan pajak kepada warga atau wajib pajak di daerah pemerintahannya. KPP juga mempunyai tugas untuk memudahkan pusat dalam pengendalian dan pengontrolan terhadap beban kerja dan pekerjaan yang ditugaskan kepada DJP. Kantor Pelayanan Pajak diklasifikasikan untuk memaksimalkan penataan organisasi yang dilakukan DJP guna mandorong rencana penerimaan pajak yang berfokus pada memperluas basis perpajakan dan meningkatkan kualitas dan jumlah data di lapangan. Pada Kota Bandung, Kantor Pelayanan Pajak berjumlah enam Kantor yang terdiri dari empat KPP Pratama dan dua KPP Madya yang berada dalam naungan Kanwil DJP Jawa Barat I. KPP Pratama terdiri dari KPP Pratama Bandung Tegallega, Bandung Cibeunying, Bandung Bojonagara, dan Bandung Cicadas. Sedangkan untuk KPP Madya terdiri dari KPP Madya Bandung dan KPP Madya Dua Bandung. KPP Pratama memiliki tugas yang fokusnya terhadap penguasaan wilayah melalui produksi data yang

dilihat dari segi ekonomi sehingga berpotensi untuk meningkatkan perpajakan secara maksimal.

KPP Pratama Bandung Tegallega menjadi salah satu Kantor Pelayanan Pajak Partama yang berusaha memberikan pelayanan terbaik di wilayah kerjanya. Berdasarkan Peraturan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor 184/PMK.01/2020 mengenai Organisasi dan tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak bahwa KPP Pratama Bandung Tegallega mencakup beberapa kecamatan di Kota Bandung, yaitu Kecamatan Astana Anyar; Bojongloa Kaler; Babakan Ciparay; Bojongloa Kidul; Bandung Kulon; Lengkong; Bandung Kidul; Batununggal; dan Regol. Pelaksanaan pajak yang terjadi di daerah bagian KPP Pratama Bandung Tegallega meliputi kegiatan melaporkan, membayar ataupun aktivitas yang berkaitan dengan pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega. Pembagian KPP mendukung sebagai usaha pemerintah dalam meningkatkan pengelolaan dan penerimaan pajak di setiap wilayahnya. Pelaporan data pajak yang diperoleh setiap KPP disampaikan kepada DJP Kanwil sebagai pusat pajak di setiap daerah nya.

Wajib Pajak atau Masyarakat yang sudah ditetapkan menjadi Wajib Pajak mempunyai kewajiban dalam membayarkan pajak sebagaimana waktu yang telah dijadwalkan. Kepatuhan yang diartikan di lingkup pajak adalah bentuk rasa taat yang diberikan guna melaksanakan peraturan-peraturan serta ketentuan yang berkaitan dengan perpajakan secara wajib sebagaimana yang ditetapkan dan dijelaskan dalam peraturan mengenai pajak. Maka, Wajib Pajak yang patuh adalah masyarakat yang memiliki hak untuk membayar pajak secara sadar mengetahui,

melaksanakan serta memahami hak dan kewajiban yang menjadi tanggungan wajib pajak sejalan dengan ketentuan yang diatur oleh Direktorat Jendral Pajak dilihat dari kesesuaian kriteria yang tercantum dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak (Rioni et al. 2018).

Kepatuhan Wajib Pajak adalah kewajiban di bidang pajak yang dipenuhi oleh masyarakat atau pihak yang membayar pajak bertujuan untuk memberikan bantuan bagi negara agar mampu memenuhi segala kebutuhan dan melakukan pembangunan negara yang diharapkan menekankan asas sukarela sehingga pemenuhan kewajiban dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak sepenuhnya dipercayakan kepada wajib pajak untuk proses pembayaran dimulai dari kegiatan melaporkan hingga perhitungan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari bagaimana masyarakat dalam membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Tingkatan kepatuhan yang masih tergolong rendah dilihat dari masih banyaknya wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam membayarkan pajak terutang. Hasil yang belum stabil dari beberapa tahun kebelakang menjadi bukti bahwa kepatuhan wajib pajak masih perlu ditingkatkan lagi (Firdausa, 2022).

Kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya dapat dilihat dari jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Penerimaan pajak yang terjadi di KPP Pratama Bandung Tegallega dilakukan oleh dua jenis wajib pajak, yaitu badan dan orang pribadi. Jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT di KPP Pratama Bandung Tegallega dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wajib Pajak Yang Melaporkan SPT di KPP Pratama Bandung Tegallega Tahun 2019-2022**

Tahun	Jenis Wajib Pajak Yang Melaporkan SPT		Total
	Badan	Orang Pribadi	
2019	6.251	75.355	81.606
2020	6.225	70.141	76.366
2021	6.763	78.296	85.059
2022	6.953	65.821	72.774

**Sumber : KPP Pratama Bandung Tegallega, 2023**

Berdasarkan data yang diperoleh di KPP Pratama Bandung Tegallega jumlah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan atau SPT pada empat tahun terakhir mengalami kenaikan yang belum stabil. Hal ini dapat dilihat kenaikan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT hanya terjadi pada tahun 2021 dengan jumlah 85.059 wajib pajak jika dibandingkan tahun sebelumnya dengan jumlah 76.366 wajib pajak di tahun 2020. Penurunan dan kenaikan yang terjadi menjadikan masih belum stabilnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT nya yang berpengaruh pada pemenuhan kewajibannya dalam membayar dan melaksanakan pajak. Pada tahun 2022 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT berjumlah 72.774 orang yang berarti mengalami penurunan yang cukup banyak dibandingkan tahun 2021 yang berjumlah 85.059 orang.

Upaya yang dilakukan KPP Pratama Bandung Tegallega dalam meningkatkan pelaporan SPT dapat dilihat dengan adanya dua jalur masuk. Dijelaskan bahwa dalam mendapatkan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT melalui dua cara, yaitu e-Filling dan cara manual dengan datang langsung ke KPP Pratama Bandung

Tegallega. Dengan adanya dua cara ini diharapkan mampu memudahkan keseluruhan wajib pajak untuk meningkatkan pelaporan SPT yang menjadi tanggungjawabnya. Namun, pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum melaporkan SPT sehingga memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yang semakin menurun.

Data yang diperoleh melalui data statistik di KPP Pratama Bandung Tegallega mencakup jumlah Wajib Pajak terdaftar Wajib melaporkan SPT, Jumlah SPT yang dilaporkan per tahunnya, dan rasio kepatuhan di setiap tahunnya dalam rentang waktu 2019 - 2022. Sederhananya, data yang didapatkan oleh peneliti dituliskan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega Tahun 2019-2022**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	Jumlah SPT yang dilaporkan	Rasio Kepatuhan
2019	133.697	81.606	61%
2020	206.392	76.366	37%
2021	343.284	85.059	25%
2022	347.364	72.774	21%

**Sumber :** KPP Pratama Bandung Tegallega, 2023 (diolah peneliti)

Berdasarkan data yang tertera di atas, tabel tersebut mencantumkan data selama empat tahun terakhir yaitu jangka waktu 2019-2022. Dalam tabel diatas jumlah Wajib Pajak terdaftar wajib melaporkan SPT mengalami peningkatan jumlah setiap tahunnya, meskipun dalam jumlah yang tidak terlalu banyak. Sedangkan, jumlah

SPT yang dilaporkan berbanding terbalik dengan peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar wajib melaporkan SPT yang mengalami penurunan dan peningkatan yang tidak konsisten. Kenaikan jumlah SPT yang dilaporkan terjadi hanya pada tahun 2020 ke 2021 sedangkan sisanya mengalami penurunan. Hal ini berpengaruh terhadap rasio kepatuhan yang dipengaruhi dua data tersebut, ketika jumlah Wajib Pajak terdaftar wajib melaporkan SPT mengalami kenaikan tetapi jumlah SPT yang dilaporkan mengalami penurunan akan menghasilkan rasio kepatuhan yang kecil. Inilah yang menjadi permasalahan dalam proses penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega.

Menurut penelitian yang dilakukan Broto (2018) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi bagaimana pelayanan yang didapatkan oleh wajib pajak dan pertimbangan atas kesamaan perlakuan yang diterima antar wajib pajak. Persepsi masyarakat mengenai akuntabilitas pemerintah dalam membelanjakan penerimaan pajak juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kemampuan otoritas pajak dalam pemberian hukuman dan menegakkan aturan yang berlaku juga harus dilaksanakan dengan baik agar setiap wajib pajak tidak saling mempengaruhi satu sama lain untuk tidak patuh terhadap pajak. Dengan demikian, strategi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak mencakup pada usaha meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), serta peningkatan upaya DJP dalam pencegahan kecurangan perpajakan oleh wajib pajak. Strategi dapat dilakukan dengan menyiapkan aparat DJP yang memiliki sikap untuk siap dalam memberi pelayanan yang sopan, baik, dan ramah; menyediakan bantuan untuk mengisi formulis perpajakan; jasa konsultasi pajak;

menyederhanakan mekanisme pembayaran pajak; melakukan pemeriksaan pajak dengan teliti dan detail mengelola kebijakan pemeriksaan pajak terhadap pelaku penggelapan pajak; serta menegaskan mengenai aturan perpajakan.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan Engkus, Islami, & Putra (2023) menjelaskan strategi yang dapat dilakukan dalam penerimaan pajak dapat dilakukan dengan serangkaian kegiatan seperti sosialisasi, meningkatkan kualitas pelayanan, melakukan pengawasan, meningkatkan ketersediaan sarana dalam pemungutan pajak, melakukan inovasi atau program baru, dan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Serangkaian kegiatan di atas dianggap mampu meningkatkan dan memaksimalkan penerimaan pajak hotel di BAPENDA Kabupaten Bandung. Hal ini sejalan dengan strategi ini juga dapat diimplementasikan pada KPP Pratama Bandung Tegallega agar penerimaan laporan SPT dapat ditingkatkan sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan.

Beberapa strategi yang dilakukan DJP yang tercantum dalam Laporan Tahunan DJP 2021 adalah meningkatkan fungsi pengawasan, fungsi pendukung, dan pelaksanaan kegiatan penyuluhan atau edukasi perpajakan. Fungsi pengawasan yang dilakukan oleh DJP pada tahun 2021 dalam melaksanakan strategi pendapatan pajak tahun 2021 dengan melakukan kegiatan prioritas untuk menguatkan fungsi pengawasan berupa pengawasan pembayaran masa (PPM), pengawasan kepatuhan material (PKM), dan memperluas basis perpajakan dengan target pengelolaan administrasi perpajakan atau sumber baru penerimaan. Dalam melaksanakan fungsi pengawasan pola kerja yang dilakukan dengan terjun langsung ke tempat untuk

melihat kondisi dan situasi ekonomi di masing-masing wilayah serta mengawasi potensi pajak yang ada. Sedangkan untuk fungsi pendukung khususnya ranah organisasi dilakukan dengan reklafasi KPP, penambahan jumlah KPP Madya, dan perubahan dalam struktur KPP.

Selain itu, strategi yang dilakukan DJP dalam memaksimalkan penerimaan pajak diwujudkan dengan dilakukannya strategi penyuluhan atau edukasi perpajakan. Kegiatan penyuluhan atau edukasi perpajakan dijalankan dengan beberapa kegiatan, seperti memanfaatkan metode CRM (*Customer Relationship Management*) dalam menentukan sasaran penyuluhan; metode penyuluhan secara langsung aktif (*one-on-one*); implementasi sisuluh; mengoptimalkan jabatan penyuluh pajak dan asistem penyuluh pajak secara fungsional; serta pendayagunaan pihak ketiga (relawan pajak). Strategi penyuluhan ini ditujukan agar wajib pajak memiliki kesadaran penuh akan pembayaran pajak dan memiliki pengetahuan mengenai perpajakan yang terkadang belum dipahami. Hal ini juga sebagai bentuk sosialisasi pemerintah di bidang pajak untuk menyebarkan dan memudahkan wajib pajak saat membayarkan pajak sehingga mampu mengoptimalkan penerimaan pajak di Indonesia.

Berbagai usaha telah dilakukan pemerintah dalam mendapatkan hasil yang optimal dalam penerimaan pajak di Indonesia. Kesadaran yang dimiliki wajib pajak perlu ditingkatkan agar strategi atau kegiatan yang dilakukan pemerintah mendapatkan hasil yang positif. Pada dasarnya, hubungan sosial antara pemerintah dan dukungan masyarakat perlu dimaksimalkan seperti halnya menjaga kepercayaan juga mampu meningkatkan penerimaan pajak. Hal itu dikarenakan

rasa saling percaya akan kinerja yang dilakukan pemerintah akan menciptakan rasa puas masyarakat dan mendorong untuk membayar paja sebagaimana mestinya.

Permasalahan yang terjadi di KPP Pratama Bandung Tegallega menjadi salah satu bentuk ketidakpatuhan masyarakat dan belum optimalnya pemerintah dalam penerimaan pajak. Strategi diperlukan agar penerimaan pajak terus mengalami peningkatan. Dalam menghadapi permasalahan yang terjadi di KPP Pratama Bandung Tegallega berdasarkan data yang yang dipaparkan diatas, menulis berinisiatif untuk membuat penelitian yang merujuk pada permasalahan masih kecilnya tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega dengan judul **“Strategi Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega Kota Bandung”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti melakukan identifikasi masalah, sebagai berikut:

- Masih rendahnya jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT sejalan dengan rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam bidang perpajakan;
- Tingkat kepatuhan yang menurun menggambarkan jumlah wajib pajak yang menunda dan tidak membayarkan pajak dan/atau melaporkan SPT Tahunan;
- Proses pelaporan SPT yang belum dijalankan dengan baik oleh wajib pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian, yaitu:

- 1) Bagaimana tujuan dan sasaran KPP Pratama Bandung Tegallega dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan cara untuk mencapai tujuan dan sasaran?
- 2) Bagaimana kegiatan yang dilakukan KPP Pratama Bandung Tegallega dalam mengoptimalkan kebijakan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?
- 3) Bagaimana tindakan utama atau program yang dilakukan KPP Pratama Bandung Tegallega dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian yang akan dicapai, diantaranya:

- 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tujuan dan sasaran KPP Pratama Bandung Tegallega dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan cara untuk mencapai tujuan dan sasaran.
- 2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kegiatan yang dilakukan KPP Pratama Bandung Tegallega dalam mengoptimalkan kebijakan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

- 3) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tindakan utama atau program yang dilakukan KPP Pratama Bandung Tegallega dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

### **1.5 Manfaat Hasil Penelitian**

Dengan diketahuinya hal-hal yang telah dirumuskan, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoretis dan praktis, sebagai berikut:

- **Manfaat Teoretis**

Manfaat secara teoretis dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepatuhan dan strategi atau cara dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

- **Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai pemahaman dalam mematuhi hak serta kewajiban di bidang perpajakan bagi wajib pajak;
2. Memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai strategi yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak;
3. Memberikan dorongan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran dalam mematuhi hak dan kewajibannya dalam membayar pajak.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah alur pikiran yang akan digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. Kerangka pemikiran dibuat untuk dijadikan sebuah landasan yang bersifat penelitian, teoritis maupun eksperimental. Jadi kerangka pemikiran merupakan alur penelitian yang akan dilakukan peneliti dalam menyelesaikan permasalahan dan meneliti objek tertentu. Kerangka pemikiran disusun berdasarkan pada teori yang dideskripsikan sehingga uraian yang terdapat pada kerangka berpikir dijadikan landasan teoritik (Pasolong, 2020).

Kerangka pemikiran harus disusun dengan jelas agar peneliti maupun pembaca sehingga memudahkan dalam memahami dan mengetahui tujuan dari penelitian Strategi Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bandung yang diteliti di KPP Pratama Bandung Tegallega.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kenaikan jumlah wajib pajak terdaftar wajib SPT tidak sebanding dengan jumlah penerimaan pajak dilihat dari jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT pada tahun 2019-2022. Hal ini berpengaruh pada rasio kepatuhan wajib pajak dimana rasio dihitung berdasarkan perbandingan jumlah wajib pajak terdaftar wajib SPT dan jumlah penerimaan laporan SPT setiap tahunnya. Jumlah SPT yang dilaporkan hanya mengalami kenaikan di tahun 2021 dengan jumlah 85.059 orang dibandingkan dengan tahun 2020 yang berjumlah 76.366 orang.

Kepatuhan wajib pajak menjadi isu yang cukup penting karena pada data yang terdapat di KPP Pratama Bandung Tegallega jumlah SPT yang dilaporkan setiap

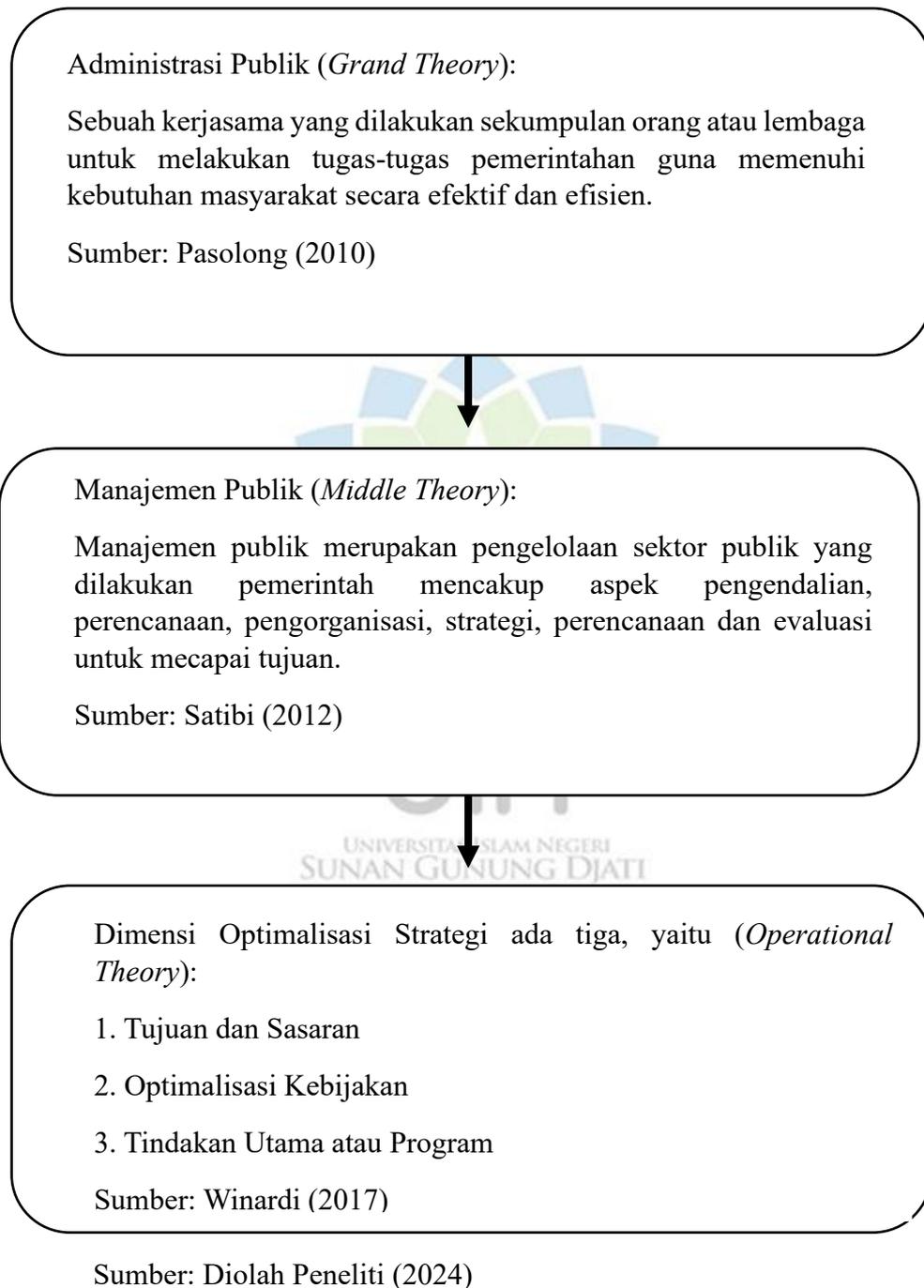
tahunnya tidak pernah sesuai dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar wajib SPT. Dengan demikian rasio kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega terus mengalami penurunan setiap tahunnya.

Rendahnya rasio kepatuhan wajib pajak akan berpengaruh pada jumlah penerimaan pajak negara. Strategi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam upaya meningkatkan jumlah penerimaan pajak harus di barengi dengan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Penyebaran Kantor Pelayanan Pajak di setiap daerah di Indonesia ditujukan agar penerimaan pajak dapat dilakukan secara optimal. Namun, pada kenyataannya masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak mengharuskan KPP sebagai lembaga pajak di daerah untuk melakukan atau membuat strategi yang dianggap mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KPP Pratama Bandung Tegallega dituntut untuk mengupayakan strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Bandung, sehingga dengan menggunakan teori strategi milik (Winardi, 2017) mengenai strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh di KPP Bandung Tegallega. Menurut Winardi J dalam (Mulianingsih et al., 2022) bahwa strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meliputi:

- (1) Tujuan dan Sasaran yang penting untuk dicapai, berkaitan dengan tujuan dan sasaran apa yang akan dicapai dan kapan hasilnya harus dilaksanakan serta mengetahui sifat organisasi;
- (2) Kebijakan terpenting dalam menjalankan kegiatan agar organisasi memiliki batasan dan prosedur dalam berkegiatan dan arah dalam mencapai tujuan organisasi;
- (3) Tindakan utama yang paling penting atau program berkaitan dengan langkah demi langkah untuk dilakukan organisasi dalam

mencapai tujuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:



**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran Penelitian**