

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan kontribusi berupa iuran yang bersifat memaksa bagi masyarakat yang telah memenuhi syarat objektif dan subjektif sehingga diwajibkan membayar pajak. Masyarakat yang diwajibkan membayar pajak disebut wajib pajak. Pembayaran pajak merupakan suatu bentuk realisasi dari kontribusi masyarakat atau wajib pajak dengan cara membiayai pengeluaran negara dalam rangka mewujudkan kemakmuran rakyat Indonesia melalui pembangunan nasional (Syafira, 2021). Pajak menurut Undang-Undang perpajakan adalah kontribusi wajib yang harus dibayarkan kepada negara yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung tapi digunakan untuk kesejahteraan rakyat. Besar kecilnya penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak (Dewi & Supadmi, 2022).

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu masalah dari penerapan *self assessment system*. Menurut Resmi (2017:11), *self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, melaporkan, dan mempertanggung jawabkan pajak terutangnya. Jadi, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung dari wajib pajak sendiri. Oleh karena itu, keberhasilan *self*

assessment system sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan dari wajib pajak.

Tabel 1. 1

Data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu

Tahun	Jumlah WPOP Yang Terdaftar	WP Lapor SPT Tahunan	Tingkat Kepatuhan
2019	198.81	111.511	56%
2020	259.757	107.772	41%
2021	282.954	103.841	37%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu

Berdasarkan tabel diatas diuraikan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Padang Satu mengalami peningkatan setiap tahun dari 2019- 2021, sedangkan tingkat kepatuhan wajib pajaknya mengalami penurunan dari tahun 2019 sampai 2021 dari 56% menjadi 37%. Dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tingkatan kepatuhan wajib pajak masih belum optimal. Secara umum kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Agun, Datrini, Amlayasa, 2022).

(Tamburaka et al., 2022) Preferensi risiko adalah risiko atau peluang yang akan dipertimbangkan oleh wajib pajak yang menjadi prioritas utama diantara yang lainnya dari berbagai pilihan yang tersedia. Preferensi risiko wajib pajak merupakan

keadaan dimana seorang wajib pajak akan menghadapi risiko yang berkaitan dengan kemungkinan membayar pajak atau risiko-risiko lainnya.

Preferensi risiko seseorang merupakan salah satu komponen dari beberapa teori yang berhubungan dengan pengambilan keputusan termasuk kepatuhan pajak seperti teori harapan kepuasan dan teori prospek. Dasar teoritis yang tepat untuk memoderasi preferensi risiko dalam hubungan antara kepatuhan pajak dan pemahaman tentang peraturan pajak terdapat dalam teori prospek. Teori ini menerangkan bahwa ketika wajib pajak mempunyai tingkat risiko yang tinggi maka akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang kuat dengan preferensi risiko maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan rendah artinya wajib pajak memiliki risiko yang tinggi akan dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak (**Fatah, Oktaviani, 2021**).

Kepatuhan wajib pajak ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang pertama yaitu kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan perpajakan atau pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa di bidang perpajakan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) melalui satuan kerja yang ada dibawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan Negara. Fiskus atau yang bisa disebut juga dengan aparaturnya atau pejabat pajak merupakan orang ataupun badan yang memiliki tugas untuk dapat melakukan pemungutan pajak atau iuran terhadap wajib pajak (**Lolowang, Sabijono, & Wokas, 2022**). Indikator-indikator dalam pelayanan fiskus yaitu: Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*),

Responsif (*responsiveness*), Empati (*empathy*), Berwujud (*tangibles*) (Gaol & Sarumaha, 2022).

Kualitas pelayanan fiskus adalah usaha yang dilakukan untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kendala yang cukup berarti saat memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya membayar pajak. Sehingga dalam hal ini aparat fiskus juga harus memberikan *service* yang baik kepada wajib pajak. Aparatur pajak memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pengetahuan pajak merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif, perhitungan pelaporan pajak (Anjarsari, 2019). Suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk meningkatkan pengetahuan secara mendalam dengan harapan dapat mengukur kebenaran akan sebuah persoalan yang terjadi. Wajib pajak yang menguasai pengetahuan perpajakan tentu akan melancarkan proses pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, maka akan semakin tinggi taraf kepatuhan wajib pajak tersebut (Suryanti & Sari, 2018). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Susyanti, 2020) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan dapat menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan wajib pajak untuk bertindak, mengambil keputusan, dan mengetahui kewajiban serta haknya dalam bidang perpajakan, selain itu peningkatan pengetahuan pajak menyebabkan peningkatan tingkat

kepatuhan pajak. Sudah seharusnya wajib pajak menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku.

Sanksi pajak merupakan suatu alat pencegah bagi wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan perpajakan (**Rynandi, Endang, Arianto, 2020**). Sanksi pajak juga merupakan faktor yang berperan dalam memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merujuk pada konsekuensi atau hukuman yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak yang melanggar kewajiban perpajakan. Sanksi ini dimaksudkan untuk mendorong kepatuhan perpajakan dan memberikan sanksi terhadap pelanggaran peraturan perpajakan. Sanksi pajak dapat berbeda dalam setiap yurisdiksi dan tergantung pada tingkat pelanggaran serta ketentuan hukum yang berlaku. Pemerintah dan otoritas pajak biasanya menggunakan sanksi sebagai alat untuk mendorong kepatuhan perpajakan, mencegah penghindaran pajak, dan memastikan keadilan dalam sistem perpajakan (**Saleh, 2023**).

Menurut penelitian (**Mareti, 2019**) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating menunjukkan bahwa preferensi risiko tidak dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, namun sebaliknya hasil penelitian (**Yunia, N. N., 2021**), dan penelitian (**Aryobimo, P. T., 2012**), serta Penelitian (**Wahyuningsih, 2019**) menunjukkan hasil yang sama bahwa preferensi risiko dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian (**Mandowallyetal., 2020**) dan (**Suryanti & Sari 2018**) menyatakan bahwa hasil penelitiannya pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan semakin tinggi tingkat

pengetahuan perpajakan maka akan semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat terdapat perbedaan hasil penelitian, dengan adanya perbedaan hasil peneliti tertarik melakukan penelitian dengan menambah variabel baru yaitu pengetahuan perpajakan dan objek penelitian pada KPP Pratama Padang Satu, dengan judul **“KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI: KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka diidentifikasi masalah masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah, terlihat pada tahun 2021 penerimaan pajak hanya 37%.
2. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari patuh atau tidaknya seorang wajib pajak dalam membayar pajak.
3. Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus.
4. Ketika wajib pajak mempunyai tingkat risiko yang tinggi maka akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
5. Minimnya keinginan memenuhi kewajiban perpajakan sehingga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

6. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, maka akan semakin tinggi taraf kepatuhan wajib pajak tersebut.
7. Sanksi pajak merupakan faktor yang berperan dalam memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

1.3 Batasan Masalah

Bedasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis menetapkan batasan masalah agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah. Maka penulis hanya akan meneliti mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi: Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan.

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi?

5. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi?
6. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman aturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi .
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap preferensi risiko wajib pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman aturan perpajakan terhadap preferensi risiko.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi.

7. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap preferensi risiko

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah cakrawala pengetahuan peneliti khususnya untuk mendalami ilmu akuntansi dalam konsentrasi perpajakan, dan juga menjadi rujukan, sumber informasi dan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya agar bisa dikembangkan dalam materi yang lainnya untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak dalam usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat

Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan.