

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Negara Indonesia mempunyai tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Kesejahteraan untuk seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di seluruh bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara yaitu dari pemungutan pajak. Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan (Yuesti & Bhegawati, 2021).

Kepatuhan pajak merupakan kondisi dimana orang-orang melakukan pembayaran kewajiban pajak secara sukarela atau terpaksa. Apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka pemerintah akan dapat mengumpulkan lebih banyak penerimaan pajak dan juga dapat meningkatkan *tax ratio* terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) di Indonesia. Rendahnya kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang sangat serius. Pemerintah harus memperhatikan masalah ini mengingat pajak merupakan

sumber pendapatan utama dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Zahrani & Mildawati, 2019).

Tingkat keberhasilan pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar bergantung pada kesadaran wajib pajak. Kurangnya pajak yang diterima suatu negara dapat menghambat pekerjaan di negara tersebut, karena kurangnya pendanaan. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assessment system*. Kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak berdasarkan *self assessment system* yaitu mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan membayar serta melaporkan pajak terutang yang harus dibayar secara mandiri (Kinanti & Pratomo, 2021).

NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Selain itu, NPWP juga dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan serta wajib pajak hanya diberikan satu Nomor Wajib Pajak saja (Yuesti & Bhegawati, 2021).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kemanfaatan NPWP.

Kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Manfaat NPWP antara lain yaitu pajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib (Yuliyanti & Waluyo, 2018).

Setiap tahun pemerintah berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak guna memenuhi pembiayaan atas pengeluaran negara secara mandiri dan maksimal. Hal ini dilakukan antara lain dengan berbagai upaya sosialisasi dan peningkatan kualitas pelayanan pihak otoritas pajak. Seiring bertambahnya penduduk di negara ini, maka jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun juga semakin meningkat. Fenomena yang muncul seiring bertambahnya wajib pajak tersebut adalah tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan dan melaporkan pajaknya. Persepsi masyarakat yang menganggap bahwa pajak hanya sebagai pungutan wajib, tetapi bukan sebagai peran serta masyarakat dalam ikut serta memajukan negara bisa jadi salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak, karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat.

Tabel 1. 1

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kota Padang Tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah WP OP	WP OP Lapor Spt	Tingkat

	Terdaftar		Kepatuhan
2020	196.064	73.785	38%
2021	208.838	85.477	41%
2022	269.773	95.753	35%
2023	282.954	103.841	37%

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak Tahun 2020-2023

Berdasarkan tabel di atas diuraikan bahwa jumlah jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Padang Satu mengalami peningkatan setiap tahun dari 2020-2023, sedangkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum optimal. Naik turunnya kepatuhan wajib pajak dikarenakan oleh banyak faktor diantaranya adalah kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang belum memuaskan, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak, dan masih lemahnya sanksi perpajakan.

Fenomena lain yang menunjukkan kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya adalah banyak wajib pajak yang melaporkan pajak yang tidak sebenarnya. Fenomena tersebut menjadi bukti

bahwa wajib pajak tidak melaporkan pajak karena memiliki ketakutan terhadap sanksi yang akan diterima apabila melanggar peraturan pajakan.

Pemahaman wajib pajak juga dapat diartikan sebagai pandangan wajib pajak pada pengetahuan perpajakan yang dimiliki. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang Perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Taurina et al., 2020).

Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya di bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalah gunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Efriyenty, 2019).

Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), penghitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran), dan pelaporan atas pajaknya. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat

dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya (Stefani Siahaan, 2019).

Selain itu salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya (Ohler, 2020).

Dalam melaksanakan tugas sebagai *public service*, kantor pelayanan pajak mempunyai pelayanan langsung pada masyarakat yaitu kepada wajib pajak yang mempunyai kewajiban kepada Negara. Agar wajib pajak dapat

memenuhi kewajiban untuk membayar pajaknya dengan baik, dituntut adanya pelayanan yang prima dari KPP beserta fiskusya agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban tersebut dapat dijalankan dengan lancar dan pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan Negara melalui pajak (D Istiqomah, 2020).

Upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak diduga sebagai faktor utama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. (Yuesti & Bhegawati, 2021).

Agar peraturan perpajakan dapat dipenuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang diberikan bagi pelanggarnya. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan yang berlaku, apabila wajib pajak kurang tertib dalam pelaksanaan perpajakannya, maka akan ada konsekuensi hukum yang akan bertindak dikarenakan unsur pemaksaan yang terdapat dalam pajak (D Istiqomah, 2020).

Sanksi perpajakan menurut undang-undang Pasal 7 Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum perpajakan (KUP) terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana, untuk sanksi administrasi terdiri dari denda, sanksi bunga, dan sanksi kenaikan. Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Pemberlakuan sanksi perpajakan mempunyai tujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Wahyuningsih, 2019).

Penelitian (Zahrani & Mildawati, 2019) menunjukkan bahwa pemahaman pajak, pengetahuan pajak, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian (Wulandari, 2019) menunjukkan bahwa kemanfaatan (NPWP), kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Penelitian (Yuliyanti & Waluyo, 2018) menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian tersebut (Efriyenty, 2019) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari fenomena dan uraian yang telah dijelaskan seperti di atas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah tentang: “ Kemanfaatan NPWP,

pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi” .

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pertanyaan-pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat Kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban Perpajakannya.
2. Banyaknya wajib pajak orang pribadi belum sadar akan pentingnya membayar pajak.
3. Ketidakpatuhan wajib pajak dapat mengurangi penerimaan Negara dari sektor pajak.
4. Kurangnya pengetahuan atau pemahaman perpajakan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti tata cara penyampain SPT dan cara membayar pajak.
5. Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kurang maksimal.
6. Kualitas pelayanan terhadap wajib pajak.
7. Kurangnya rasa percaya masyarakat terhadap pemerinah dalam perpajakan.

8. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas agar terfokusnya dan terarah penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan “ Bagaimana kemanfaatan NPWP (X1) pemahaman wajib pajak (X2) kualitas pelayanan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) orang pribadi dengan sanksi pajak (Z) sebagai variabel moderasi” .

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pertanyaan-pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manfaat NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Bagaimana pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Bagaimana pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai moderasi?

5. Bagaimana pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai moderasi?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai moderasi?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui sanksi perpajakan memoderasi pengaruh manfaat NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk mengetahui sanksi perpajakan memoderasi pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Untuk mengetahui sanksi perpajakan memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi objek

Bagi KPP memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan penyuluhan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai referensi dan pedoman untuk melakukan penelitian lanjutan selain itu juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak yang mengadakan penelitian dalam bidang yang sama.