

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Direktorat Jendral Pajak atau DJP adalah direktorat jendral yang berada di bawah naungan Kementrian Keuangan dan bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta standarisasi teknis pada sektor perpajakan. Tugas tersebut tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK/01/2010 tentang Organisasi dan tata Kerja Kementrian Keuangan. Salah satu tugas utama DJP adalah melakukan pemungutan pajak DJP bertugas untuk mengumpulkan pajak dari berbagai sumber seperti, pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai (PPN), pajak bumi dan bangunan (PBB). DJP juga menjalankan fungsi dalam kerjasama internasional di bidang perpajakan untuk pertukaran informasi.

KPP atau Kantor Pelayanan Pajak, merupakan unit kerja yang berada di bawah Direktorat Jendral Pajak (DJP), yang memiliki tugas melayani wajib pajak. Tugasnya adalah untuk melakukan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak. Kehadiran unit kerja ini dalam dunia perpajakan indonesia terhitung baru, jika dibandingkan dengan institusi DJP yang telah memulai perjalanan panjang, sejak Republik Indonesia berdiri. Kantor pelayanan untuk urusan perpajakan ini, mulai dibentuk pada 2002 silam. Seperti telah disebutkan, KPP dibentuk pada 2002 silam. Namun, pembentukan unit kerja ini tidak langsung berdisi dengan sistem seperti saat ini. Pada awalnya, DJP membentuk *large tax office* atau KPP untuk wajib pajak besar, yang berjumlah dua. Sebagai informasi, KPP Wajib Pajak besar saat ini berjumlah empat, yang melayani wajib pajak besar dari beberapa sektor industri.

**Tabel 1. 1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2019-2023**

Tahun	Jumlah WPOP Yang Terdaftar	WP OP Laporan SPT Tahunan	Tingkat Kepatuhan
2019	195,771	58,567	30%
2020	256,484	59,901	23%
2021	269,632	66,365	25%
2022	285,461	60,669	21%
2023	305,797	61,797	20%

*Sumber : KPP pratama padang satu 2019-2023*

Berdasarkan tabel di atas jumlah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Padang Satu terus mengalami peningkatan. Jumlah wajib pajak orang pribadi pada tahun 2023 sebanyak 305,797 jumlah ini terus meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Namun jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT pada tahun 2023 hanya 61,797 dengan tingkat kepatuhan sebesar 20% yang terus mengalami penurunan dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini berarti tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, dibuktikan dengan masih sedikitnya wajib pajak yang melaporkan SPT-nya dibandingkan dengan populasi wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak. Kondisi ini terjadi dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan. Fenomena ini yang dipandang menarik untuk di teliti terkait dengan faktor-faktor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang dan kepatuhan

dalam pembayaran tunggakan. Demi mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus-menerus kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin sesuai peraturan perundang-undangan serta tatacara perpajakan yang berlaku.

Menurut (Liberty, 2023) kepatuhan wajib pajak adalah suatu ketaatan dimana seseorang melakukan kesadaran sebagai wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak sesuai dengan aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan untuk dilaksanakan. Kepatuhan pajak adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kesadaran wajib pajak. Menurut (Gema Sekar Sari, 2023) kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai kondisi dimana para wajib pajak memahami pentingnya perpajakan dan memiliki keinginan untuk membayar pajak tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak lain. Kesadaran terhadap kewajiban membayar pajak memang merupakan aspek yang sulit untuk diatur atau dikendalikan oleh pemerintah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari, Falah, & Muslimin, 2023) kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan menurut (Djohan, 2021) kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian yang

dilakukan oleh (Setyani Putri, Kusuma, & Selviasari, 2022) kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam pemenuhan kebutuhan wajib pajak dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan wajib pajak (Umardiyah, 2021). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikir positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak (Imakulata et al., 2023). Kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Apabila kualitas pelayanan buruk maka akan mempengaruhi reaksi wajib pajak, mereka akan merasa kurang puas dan menimbulkan rasa malas dalam membayar pajak sehingga berujung pada menurunnya kepatuhan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Salam & Lestari, 2022) kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini selaras dengan hasil penelitian (Hermianti, Lukman Hakim, & Rosdianti Razak, 2022) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian (Jurnal, Mea, Perpajakan, & Perpajakan, 2022) berbanding terbalik dengan hasil analisis bahwa tidak ditemukan pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan WPOP.

Faktor ketiga yang dianggap dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan perpajakan, pengetahuan perpajakan adalah pemahaman

tentang konsep-konsep umum di bidang perpajakan, termasuk jenis-jenis pajak yang berlaku di Indonesia, subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terhutang dan pencatatan. Pengetahuan mengenai perpajakan juga harus dimiliki oleh wajib pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Knowledge, Sipahutar, & Masyitah, 2023) Pengetahuan Perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pendapat ini sejalan dengan (Apriliani, I Nyoman, 2023) pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Nasiroh & Afiqoh, 2023) berbanding terbalik dengan hasil analisis pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah adanya sanksi perpajakan, Sanksi perpajakan merupakan salah satu hukum bagi wajib pajak dan agen pajak yang melakukan pelanggaran baik sengaja maupun tidak disengaja. Sanksi perpajakan mendorong wajib pajak untuk bertanggung jawab atas hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Sanksi yang diberikan wajib pajak adalah hukuman yang memberatkan wajib pajak berupa hukuman yang bersifat administrasi dan pidana.

Penelitian yang dilakukan oleh (Habib et al., 2024) sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pendapat ini sejalan dengan penelitian (Toniarta & Merkusiwati, 2023) sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi. Sedangkan hasil analisis (Jurnal et al., 2022) berbanding terbalik dengan hasil analisis bahwa tidak ditemukan pengaruh variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP.

Berdasarkan uraian diatas dan riwayat penelitian terdahulu, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“pengaruh kesadaran wajib pajak,kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderating studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama padang satu”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum terpenuhinya target kepatuhan pajak pada tahun 2023.
2. Belum tercapainya target pelaporan SPT tahunan pada tahun 2023.
3. Masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Masih kurangnya pengetahuan tentang perpajakan.
5. Masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana cara membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dan prosedur lainnya.
6. Masih banyak masyarakat atau wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak.

7. Masih kurangnya keyakinan dan kepercayaan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan petugas.
8. Kurang tegasnya hukuman yang diberikan oleh kantor pajak kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
9. Pajak masih dinilai sebagai hal yang membebankan dan merugikan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Guna memfokuskan penelitian, penulis membatasi penelitian ini dengan variabel independen kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan sedangkan variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang Satu.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya masalah-masalah yang dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sanksi perpajakan memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?
5. Apakah sanksi perpajakan memoderasi kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?

6. Apakah sanksi perpajakan moderasi hubungan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian dari permasalahan diatas adalah :

1. untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.
3. untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh moderasi sanksi perpajakan terhadap hubungan kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
5. Menemukan bukti empiris pengaruh moderasi sanksi perpajakan terhadap hubungan kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
6. Menemukan bukti empiris pengaruh moderasi sanksi perpajakan terhadap hubungan pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

### **1. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sehingga dapat digunakan sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

### **2. Bagi Wajib Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi wajib pajak untuk memberikan tambahan kesadaran dalam membayar pajak dan melaporkan pajak tepat pada waktunya dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **3. Bagi Akademis**

Penelitian ini dapat menambah wawasan para pembaca. Selanjutnya, penelitian ini merupakan pengembangan dari ilmu pengetahuan khususnya akuntansi sektor publik dan akuntansi perpajakan. Oleh karena itu, bagi akademisi dan pihak-pihak yang menginginkan melakukan penelitian sejenis, hasil penelitian ini sebagai bahan kajian teoritis dan sumber referensi lainnya.

### **4. Bagi peneliti selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi para pihak-pihak yang berkepentingan dan penulis harapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai media informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam mengembangkan dan mendalami kembali masalah ini.