

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak merupakan peranan yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, sekitar 80% sumber pendapatan Negara berasal dari pajak sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. Oleh karena itu pemerintah berupaya untuk meningkatkan target penerimaan dari sektor pajak dengan mengeluarkan undang-undang perpajakan untuk mengatur prinsip dan peraturan yang harus dipatuhi wajib pajak ketika membayar pajak. Dalam pasal 1 ayat 1 UU Nomor 28 tahun 2007, menyatakan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk kepentingan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dapat berhasil dengan dukungan berbagai pemangku kepentingan seperti otoritas pajak dan wajib pajak setempat. Beberapa upaya pihak Direktorat Jendral pajak (DJP) setempat untuk dapat memaksimalkan penerimaan pajak, antara lain dengan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam bentuk kemudahan pelaporan, pembayaran, dan kemudahan akses informasi perpajakan serta melaksanakan reformasi pajak secara konsisten dan berkelanjutan. Namun pada kenyataannya masih banyak wajib

pajak yang sulit memahami dan mengikuti perkembangan pengetahuan perpajakan. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) merupakan salah satu persoalan klasik yang tidak ada habisnya dibahas. Berikut data tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang Satu tahun 2018-2021:

**Tabel 1.1**

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kota Padang tahun 2018-2022**

Tahun	Jumlah WPOP Yang Terdaftar	WP Laporan SPT Tahunan	Tingkat Kepatuhan
2018	183.012	57.791	32%
2019	195.771	58.567	30%
2020	256.484	59.901	23%
2021	269.632	66.365	25%
2022	285.461	60.669	21%

*Sumber : KPP pratama padang satu 2018-2022*

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 2022 sebanyak 285.461 jumlah ini terus meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Namun jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT pada tahun 2022 hanya 60.669 dengan tingkat kepatuhan sebesar 21% 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 pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan yang masih rendah, kualitas pelayanan yang kurang atau belum memuaskan, sanksi perpajakan yang tidak diterapkan sebagaimana mestinya dan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya yang masih kurang. Fenomena inilah yang dipandang menarik untuk diteliti terkait dengan faktor-faktor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah taat, patuh, dan disiplin pada peraturan pemerintah serta paham untuk melaksanakan pemenuhan kewajiban sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai perilaku seseorang wajib pajak yang mematuhi seluruh kewajiban perpajakannya serta menggunakan seluruh haknya yang mengacu pada peraturan perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu pengetahuan perpajakan. Menurut Siti Kurinia Rahayu dalam Sugiyono (2017) “Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan administrasi perpajakan seperti menghitung pajak yang terutang atau mengisi surat pemberitahuan, surat pemberitahuan pelaporan, dan memahami peraturan yang berkaitan dengan pemungutan pajak serta hal lain yang terkait dengan kewajiban perpajakan.” Pengetahuan wajib pajak yang mendalam mengenai cara melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang dimiliki seorang wajib pajak, maka semakin besar kemungkinan mereka

memahami peraturan dan ketentuan perpajakan sehingga dapat membayar pajaknya secara akurat dan tepat waktu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksari, 2021) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan menurut penelitian (Wulandari, 2023) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Azmi, 2018) dan (Putri, 2022) Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor kedua yaitu kualitas pelayanan perpajakan, Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan fiskus/administrasi perpajakan dengan kualitas yang baik, guna meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan untuk meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Firmansyah, 2022). 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. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan ukuran kemampuan tingkat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi harapan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas layanan dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta memberikan layanan yang sesuai dengan harapan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus pada wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Wulandari, 2023). Hal ini selaras dengan hasil penelitian (Wicaksari, 2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah, 2022) dan (Bahri, 2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi perpajakan, sanksi perpajakan merupakan salah satu bentuk hukuman bagi Wajib Pajak dan Agen Pajak yang melakukan pelanggaran baik disengaja maupun tidak disengaja. Pemberian sanksi terhadap pelanggaran administratif bertujuan untuk mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Oleh karena itu, penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi perpajakan agar mengetahui akibat hukum dari apa yang dilakukan atau tidak dilakukannya. Dapat memberikan pendapat mengenai hal-hal yang harus dihindari untuk menghindari sanksi perpajakan.

Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Wicaksari, 2021) hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Tanjung, 2022) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun tidak dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2023) dan (Bahri, 2019) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Semakin tinggi sanksi yang berlaku, maka wajib pajak diharapkan akan semakin peduli terhadap kewajiban perpajakannya. Dengan demikian sanksi kepada wajib pajak diharapkan dapat menimbulkan efek jera terhadap wajib pajak yang selalu melanggar peraturan perpajakan.

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran masyarakat, dilihat dari fenomena diatas dengan meningkatnya jumlah wajib pajak namun tidak tercapainya target perpajakan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat dalam membayarkan kewajiban perpajakannya masih rendah. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat pemahan wajib pajak maka kesadaran pelaksanaan kewajiban perpsjakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian diatas dan riwayat penelitian terdahulu, maka penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengkaji ulang pengaruh adanya pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) 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. Kurangnya pemahaman tentang peraturan perpajakan yang menjadikan wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.
2. Masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak bagi pembangunan Negara.
3. Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang telah di atur oleh pemerintah.
4. Masih banyaknya masyarakat yang belum memahami bagaimana cara membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dan prosedur lainnya.
5. Masih banyak masyarakat atau wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak.
6. Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan menyebabkan peningkatan atas pelanggaran perpajakan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7. Kurangnya pemanfaatan dan pengetahuan dalam menggunakan teknologi dan informasi yang disediakan pemerintah untuk wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan.
8. Beberapa wajib pajak kesulitan mengakses informasi untuk bertanya ketika mengalami kesulitan dalam administrasi perpajakan.

9. Kurangnya edukasi perpajakan dan adanya sikap tidak ingin tahu dari wajib pajak tentang bagaimana membayar pajak menggunakan fasilitas yang ada.
10. Masih kurangnya keyakinan dan kepercayaan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan petugas.
11. Adanya diskriminasi sanksi pajak yang diberikan oleh kantor pajak terhadap wajib pajak yang melakukan penggelapan pajak.
12. Penghasilan wajib pajak yang pas-pasan membuat wajib pajak enggan membayar pajak.
13. Wajib pajak tidak menyadari bahwa pajak berperan penting untuk mendukung kemampuan keuangan dalam pelaksanaan program Negara.
14. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam memahami pajak, mereka menganggap pajak mengurangi hasil mereka.

### **1.3 Batasan Masalah**

Objek penelitian ini mengarah kepada wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah pada Pengaruh Pengetahuan Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), dan Sanksi Perpajakan (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Z) (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu).

### **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi ?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
6. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
7. Bagaimana pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
8. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening?
9. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening?
10. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran wajib pajak.
9. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran wajib pajak.

10. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran wajib pajak

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi:

1. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi Direktorat Jendral Pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Penulis

Dapat dijadikan sebagai bahan informasi dalam pengambilan keputusan oleh pemilik khususnya dalam rangka memaksimalkan pemahan tentang perpajakan.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak khususnya untuk memahami teori mengenai perpajakan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

4. Pihak Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.