

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan, bahkan lebih dari 50% pendapatan nasional berasal dari pajak (Agustina, 2020). Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Maka dari itu, pemerintah menerapkan kewajiban membayar pajak guna mencapai tujuan negara dan diharapkan angka kontribusi pajak dapat meningkat dari tahun ke tahun (Agustina, 2019). Berikut merupakan sumber pendapatan negara terbesar selama 3 tahun terakhir:

**Tabel 1. 1**

**Pendapatan Negara 2021-2023**

No.	Sumber Pendapatan Negara	2021	2022	2023
1.	Perpajakan	Rp 1.444,5 Triliun	Rp 1.510,0 Triliun	Rp 1.718,0 Triliun
2.	Penerimaan Negara Bukan Pajak	Rp 298,2 Triliun	Rp 335,6 Triliun	Rp 441,4 Triliun
3.	Hibah	Rp 0,9 Triliun	Rp 0,6 Triliun	Rp 0,4 Triliun

Sumber: (Kementerian Keuangan, 2021, 2022, & 2023)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sumber pendapatan negara terbesar pada tahun 2021 hingga 2023 adalah dari sektor perpajakan, yaitu sebesar

Rp 1.444,5 Triliun di tahun 2021, Rp 1.510,0 Triliun di tahun 2022 serta Rp 1.718 Triliun di tahun 2023. Angka ini memiliki perbedaan yang cukup jauh dengan sumber pendapat negara yang terbesar kedua yaitu PNBPN dengan nilai Rp 298,2 Triliun di tahun 2021, Rp 335,6 Triliun di tahun 2022, dan Rp 441,4 Triliun di tahun 2023. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa dengan fantastisnya pendapatan negara dari sektor perpajakan menyebabkan negara sangat bergantung pada pembayaran pajak. Oleh karena itu, kepatuhan membayar pajak menjadi faktor penting dalam berjalannya perekonomian di Indonesia. Berikut merupakan realisasi penerimaan pajak di tahun 2022:



Sumber: (Kementerian Keuangan, 2022)

**Gambar 1. 1**

**Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2022**

Dilansir melalui laman resmi Komite Pengawas Perpajakan oleh Kementerian Keuangan RI, penerimaan perpajakan pada tahun 2022 menembus angka Rp 2.034,5 Triliun, yang mana hal ini telah mencapai 114,0 persen dari target APBN Perpres 98/2022. Seperti yang terlihat pada gambar di atas, bahwa target penerimaan perpajakan APBN 2022 adalah Rp 1.784,0 Triliun. Adanya realisasi penerimaan pajak yang jauh melampaui target menandakan bahwa

tingginya angka kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak tahunannya sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

Selain tingginya angka kesadaran wajib pajak, penambahan jumlah wajib pajak juga menjadi salah satu penyebab realisasi pajak tahun 2022 telah jauh melampaui target yang telah ditentukan. Di sisi lain, terdapat andil dari berbagai pihak seperti implementasi pemeriksaan pajak, tingginya tingkat efektivitas sistem perpajakan, dan juga kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa hal yang mempengaruhi tingginya angka kesadaran wajib pajak, khususnya kualitas pelayanan pajak (Febriyanti et al., 2022).

Kualitas pelayanan pajak menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya angka kontribusi pajak. Hal ini dibuktikan oleh penelitian Ermawati et al., (2022) yang dilakukan di KPP Pratama Jayapura menyebutkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak, dalam artian semakin patuh wajib pajak maka kontribusi pajak juga semakin tinggi. Selain itu, pelaksanaan pemeriksaan pajak juga memiliki perannya tersendiri dalam peningkatan kontribusi serta kepatuhan wajib pajak. Arifin & Syafii (2019) melakukan penelitian pada KPP Polonia Medan yang menunjukkan bahwa tingkat pemeriksaan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak dapat semakin meningkat ketika didukung dengan sistem perpajakan yang mumpuni. Widjaja & Siagian (dalam (Afifah & Susanti, 2021) menjelaskan bahwa apabila pemerintah memiliki

sistem perpajakan yang semakin baik, maka hal ini dapat membuat wajib pajak memiliki rasa puas atas pelayanan pajak, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk semakin patuh membayar pajak. Oleh sebab itu, tidak mengherankan apabila persepsi masyarakat atas tingkat efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh cukup kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini diungkapkan oleh Pangesti & Yushita (2019) yang menunjukkan bahwa apabila masyarakat memiliki persepsi positif atas efektifnya sistem perpajakan maka hal ini mendorong wajib pajak untuk semakin patuh terhadap kontribusi membayar pajak.

Beberapa aspek yang telah disebutkan memang memiliki perannya tersendiri dalam mendorong tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Namun kesadaran wajib pajak juga memiliki pengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini tertulis dalam penelitian yang dilakukan oleh Widajantie & Anwar (2020) bahwa semakin tingginya tingkat kesadaran wajib pajak, maka berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Berdasarkan penjabaran di atas, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang memiliki pengaruh dalam melihat tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Terutama ketika didukung oleh beberapa penelitian yang dilakukan di beberapa kota di Indonesia. Maka dari itu, terdapat beberapa aspek yang menjadi faktor pengaruh tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang patut menjadi perhatian berbagai pihak.

Sudarsono (dalam (Rozi & Khuzaini., 2021) memiliki pandangan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk tindakan yang berupa penawaran dari

satu pihak ke pihak lain yang sebenarnya tidak berwujud atau berbentuk fisik. Oleh karena itu, berdasarkan penjabaran di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak disebut sebagai sebuah usaha pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam lingkup perpajakan dengan tujuan memenuhi keinginan pelanggan, yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Peraturan hukum mengenai pemeriksaan pajak telah tertulis dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, hingga akhirnya diubah dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU KUP). Oleh karena itu, pemeriksaan pajak harus dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan dalam rangka melaksanakan peraturan Undang-undang serta upaya memeriksa kepatuhan wajib pajak berupa pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan.

Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dapat dijabarkan melalui makna persepsi dan efektivitas. Gibson (dalam Border, 2022) mendefinisikan persepsi sebagai proses kognitif berupa pemberian pandangan terhadap dunia atau lingkungan sekitarnya. Sedangkan efektivitas berkaitan dengan perbedaan atau persamaan antara hasil yang telah dicapai dengan hasil yang diharapkan. Hal ini tidak terlepas dari kata efektivitas yang artinya sebuah pengukuran untuk melihat sejauh mana tujuan telah dicapai (Komalasari et al., 2021). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dapat diartikan sebagai pandangan masyarakat atas tingkat keberhasilan dalam sistem perpajakan. Terdapat 5 indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Stees, yaitu produktivitas, kepuasan kerja, pencarian sumber daya, kemampuan adaptasi kerja, serta kemampuan berlaba (Chusminah et al., 2018).

Asther (2022) mendefinisikan kepatuhan sebagai bentuk tindakan pemenuhan, rela memberi, mengalah, hingga menyerah dengan tujuan memenuhi keinginan atau harapan orang lain. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan tindakan wajib pajak untuk memenuhi keinginan pihak lain, dalam hal ini peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang wajib pajak. Artinya, tindakan kepatuhan wajib pajak disebut sebagai tindakan yang berkaitan dengan rasa patuh dari wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya.

Salah satu cara untuk mengukur beberapa aspek di atas seperti kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, serta kesadaran wajib pajak adalah melalui survey. Salah satu fenomena mengenai pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak dapat dilihat melalui survey yang dilakukan oleh Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat (LPEM) UI pada tahun 2021 lalu. Hasilnya menunjukkan bahwa indeks kepuasan layanan memiliki nilai 3,41 dari skala 4 atau memiliki persentase sebesar 85,29%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap kualitas pelayanan pajak dari pemerintah, namun masih tetap harus ditingkatkan dari tahun ke tahun. Hanya saja, kepuasan terhadap kualitas pelayanan pajak tidak sejalan dengan tingginya angka kepatuhan membayar pajak. Dilansir oleh laman pajakku.com, Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak, Hestu Yoga, menyebutkan bahwa *tax ratio* di Indonesia masih di angka 10,3%, dalam artian tingkat kepatuhan wajib pajak rendah. Hal ini didorong oleh kesadaran wajib pajak yang juga masih (Dewi, 2023).

CNBC Indonesia juga melansir bahwa di tahun 2020 lalu, masih ditemukan sekitar 5 juta wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya, yaitu membayar pajak. Hal ini ditunjukkan oleh terhdapat 14,76 juta wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya namun keseluruhan wajib pajak berjumlah 19,01 juta. Sedangkan di tahun 2019 lalu, persentase kepatuhan wajib pajak berada di angka 73% dengan rincian 13,39 juta wajib pajak telah membayar pajak dengan jumlah keseluruhan wajib pajak adalah 18,33 juta (Sembiring et al., 2021). Meskipun mengalami peningkatan jumlah wajib pajak yang telah membayar pajak, namun masih diiringi dengan peningkatan jumlah keseluruhan wajib pajak. Maka dari itu, berdasarkan fenomena tersebut diperlukan langkah tegas dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Terdapat beberapa upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dilansir oleh pajak.com, Direktorat Jenderal Pajak melakukan peningkatan sistem perpajakan yang bertujuan memudahkan wajib pajak sehingga kepatuhan dalam membayar pajak dapat meningkat. Upaya ini juga menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak (Hariani, 2022). Hal ini karena ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan pajak dapat menyebabkan kepatuhan wajib pajak menurun. Jika pelayanan pajak tidak efektif, misalnya lambat dalam memberikan informasi atau respon yang buruk terhadap pertanyaan dan keluhan wajib pajak, maka mungkin wajib pajak akan merasa frustrasi dan kurang termotivasi untuk membayar pajak dengan benar (Indrayani & Meisintia, 2022).

Selain peningkatan pelayanan pajak, pemeriksaan pajak saat ini juga semakin didukung oleh teknologi yang lebih canggih. Penggunaan perangkat lunak analitik dan kecerdasan buatan membantu petugas pajak dalam menganalisis data transaksi, mengidentifikasi potensi pelanggaran, dan mengoptimalkan efisiensi proses pemeriksaan (M. Wulandari, 2022). Dengan menggunakan pendekatan analitik yang lebih canggih, petugas pajak dapat mengidentifikasi sektor usaha atau transaksi yang memiliki potensi risiko tinggi terkait pelanggaran perpajakan. Hal ini juga ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Mengutip dari [ortax.org](http://ortax.org) menyatakan bahwa jumlah pemeriksa pajak di Indonesia masih jauh jika dibandingkan dengan negara maju yang mencapai 70% dari keseluruhan pegawai pajak, selain itu penambahan pemeriksa pajak akan dilakukan dengan penyempurnaan SOP dan auditor professional (Ortax, 2020).

Wajib pajak saat ini memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi perpajakan dan proses perpajakan. Pemerintah yang menerapkan transparansi dalam sistem perpajakan dan memberikan informasi yang jelas tentang penggunaan dana pajak dan hasil dari kebijakan perpajakan dapat meningkatkan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan (Haddawi, 2023). Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan seringkali terkait dengan adilnya pemerataan beban pajak di antara wajib pajak. Jika sistem perpajakan mampu mengenakan pajak secara proporsional kepada semua wajib pajak tanpa memberatkan satu kelompok tertentu, maka akan ada persepsi positif atas efektivitas sistem perpajakan. Hal ini tentu akan berdampak pada meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya (Feni Nofiani, 2022).



Terdapat beberapa penelitian yang telah melakukan penelitian dengan variabel yang serupa yaitu variabel kepatuhan wajib pajak. Salah satunya yaitu Hartopo et al., (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Pajak, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Delanggu” dan menunjukkan hasil bahwa kelima variabel X yaitu kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, pemeriksaan pajak, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Delanggu. Hanya saja, pada penelitian tersebut tidak terdapat variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan serta variabel moderasi yang digunakan dalam penelitian saat ini. Peneliti lain yaitu Gaol & Sarumaha (2022) memiliki hasil yang berbeda dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, penyuluhan pajak, pemeriksaan pajak, serta sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah.

Berdasarkan kedua penelitian terdahulu di atas, dapat dilihat bahwa penelitian saat ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan terletak pada variabel yang digunakan, begitupun persamaannya. Ditambah lagi, kedua penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel moderasi seperti pada penelitian saat ini. Selain itu, lokasi penelitian juga menjadi pembeda dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini. Penelitian terdahulu dilakukan di

Kecamatan Delanggu dan KPP Pratama Medan Petisah, sedangkan penelitian saat ini dilakukan di UMKM Kota Padang (terkhusus di Kecamatan Lubuk Begalung). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada menjamurnya angka UMKM di Kota Padang. Dilansir oleh padang.go.id, per tahun 2021 tercatat lebih dari 11 ribu UMKM di seluruh Kota Padang (Diskominfo, 2023).

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, dan Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi pada UMKM di Kota Padang”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak saat ini belum memenuhi standar yang diharapkan dan perlu segera ditingkatkan.
2. Minimnya aksesibilitas terhadap pelayanan pajak.
3. Kurangnya pengawasan dan penegakan hukum dalam pemeriksaan pajak.
4. Pelaksanaan pemeriksaan pajak yang dinilai kurang transparan.
5. Adanya persepsi negatif dari wajib pajak terhadap sistem perpajakan.
6. Kurangnya informasi yang jelas mengenai penggunaan dana pajak atau manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak.
7. Minimnya pemahaman yang memadai tentang kewajiban perpajakan.
8. Minimnya kesadaran manfaat dari pembayaran pajak oleh beberapa wajib pajak.

9. Minimnya kesadaran wajib pajak yang berperan penting dalam kepatuhan wajib pajak.
10. Minimnya pemahaman atau kesadaran beberapa wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas agar penelitian lebih fokus dan terarah, maka penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini hanya terbatas pada permasalahan yang menyangkut pada pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh persepsi atas eektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi?

5. Bagaimana pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi?
6. Bagaimana pengaruh persepsi atas eektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi atas eektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi atas eektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak di Kota Padang melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi.

## **1.6 Manfaat**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Bagi UMKM di Kota Padang**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih baik tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak.

### **2. Bagi Akademik**

Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi akademik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu dalam mengembangkan pengetahuan dan memperluas pemahaman di bidang yang lebih luas.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mendalami konsep ini untuk memahami lebih baik bagaimana meningkatkan kesadaran wajib pajak dan potensi dampaknya terhadap kepatuhan.