

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara berkembang perlu meningkatkan pertumbuhan ekonomi agar dapat sejajar dengan negara lain. Untuk mewujudkannya, Indonesia memerlukan sumber dana yang cukup besar. Ada dua sumber dana dalam pembiayaan pengeluaran negara, yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri. Dengan mengoptimalkan sumber dana dalam negeri maka negara tidak akan bergantung lagi dengan dana yang bersumber dari luar negeri yang tidak pasti. Negara telah melakukan berbagai upaya untuk pengoptimalan seluruh jenis pendapatan yang berasal dari penerimaan pajak. Penerimaan pajak memiliki peran yang sangat penting, sebab pajak menjadi salah satu sumber utama dalam pembiayaan pembangunan. Pembangunan negara merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Agar tujuan tersebut tercapai, pemerintah harus memperhatikan masalah pendapatan negara (Wulandari, 2020).

Namun permasalahan pajak di Indonesia terus terjadi, padahal pajak merupakan kewajiban masyarakat sebagai wajib pajak perorangan maupun badan yang mayoritas menjadi pembayar pajak (Indah, 2023). Akan tetapi, masih banyak wajib pajak yang tidak membayarkan kewajibannya. Hal ini

jelas merugikan negara, karna dapat menyebabkan berkurangnya dana yang seharusnya dapat dialokasikan untuk pelaksanaan pembangunan.

Pajak adalah kontribusi yang wajib bagi wajib pajak orang pribadi atau badan kepada Negara yang bersifat memaksa dan pelaksanaannya diatur berdasarkan Undang- Undang, dimana wajib pajak secara tidak langsung mendapatkan imbalan dan digunakan untuk kemakmuran rakyat (Taurina et al., 2020).

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan WP OP Pada KPP Pratama Padang Satu**

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	WP OP Yang Melapor SPT	Tingkat Kepatuhan
2018	183.012	57.791	31%
2019	195.771	58.567	29%
2020	256.484	59.901	23%
2021	269.632	66.365	24%
2022	285.461	60.669	21%

Sumber : KPP Pratama Padang Satu

Dari Tabel Tingkat Kepatuhan WP OP diatas terlihat jumlah wajib pajak orang pribadi terus bertambah dari tahun ke tahun, tetapi wajib pajak yang melaporkan SPTnya tidak sebanyak jumlah wajib pajak orang pribadi tersebut. Beberapa faktor kemungkinan penyebab wajib pajak ini tidak melaporkan SPTnya yaitu kurangnya kesadaran wajib pajak, kurangnya pemahaman wajib pajak terkait pembayaran kewajibannya dan faktor –

faktor lainnya yang menjadi penyebab kurang patuhnya wajib pajak terhadap kewajibannya.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik negara maju maupun negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menyebabkan penerimaan pajak negara jadi berkurang. Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dilihat dari penerimaan negara yang berasal dari pajak. Akan tetapi, kepatuhan wajib pajak dapat tercermin dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) terkait pembayaran beban pajak WP orang pribadi maupun badan. Menurut Madiasmo (Triogi et al., 2021) menyatakan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu yang digunakan wajib pajak saat melaporkan penghitungan, pembayaran pajak dengan cara objek pajak atau objek bukan pajak atau aset dan liabilitas berdasarkan surat tersebut. Karena sudah sesuai ketentuan peraturan undang-undang perpajakan. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan yang belum 100% menyebabkan pajak belum sebagai instrumen yang efektif untuk mewujudkan redistribusi pendapatan dan dalam mengurangi kesenjangan ekonomi. Pemenuhan kewajiban perpajakan yang hanya dipenuhi oleh sebagian kelompok saja menjadikan rasio pajak tidak bagus. Belum semua rakyat yang mempunyai penghasilan di atas PTKP membayar pajak. Dengan demikian permasalahan utama perpajakan saat ini adalah tingkat kepatuhan dari wajib pajak di Indonesia yang masih perlu untuk terus ditingkatkan (Alanda et al., 2022). Jika wajib pajak bersikap patuh maka akan menguntungkan bagi negara dan begitu juga sebaliknya jika wajib

pajak menganggap membayar pajak dapat merugikan wajib pajak maka mereka tidak akan membayar pajak yang berdampak menurunnya pendapatan negara.

Faktor pertama adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak menunjukkan suatu kondisi dimana wajib pajak bisa memahami, mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati semua ketentuan-ketentuan yang ada dari perpajakan dan memiliki kemauan dan kesanggupan dari dalam diri seorang individu untuk memenuhi kewajibannya dalam pajak (Ramadhanty et al., 2020). Wajib pajak cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat masih rendah. Dan juga dapat dilihat pada tingkat penerimaan pajak pada tahun 2020 ke 2021 terjadinya penurunan penerimaan pajak bisa disimpulkan bahwa masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak adalah pemahaman perpajakan. Menurut Hardiningsih dan Yulianawati di jurnal (Alanda et al., 2022) pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami akan peraturan pajak yang berlaku. Seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan perlu memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain mengetahui dan

berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, cara menghitung pajak, selalu membayar pajak tepat waktu, cara melaporkan SPT. Pada fenomena yang terjadi tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap seseorang dalam memenuhi kewajibannya dalam perpajakan. Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dapat dikatakan belum semua wajib pajak memahami, masih ada wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak negara serta tingkat kepatuhan wajib pajak (Alanda et al., 2022).

Menurut Pohan dalam jurnal (Alanda et al., 2022) menyatakan bahwa wajib pajak yang tidak memahami aturan perpajakan dapat terjebak pada pemahaman yang keliru, dan keputusan wajib pajak untuk menghindar pajak dapat melanggar aturan pajak. Konsekuensinya, penegakkan kepatuhan pajak dengan baik bisa mengalami kegagalan.

Tingkat pemahaman dalam perpajakan adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika pemahaman mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan akan peraturan perpajakan yang berlaku juga akan rendah. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh, karena meskipun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban perpajakannya, wajib pajak tetap tidak dapat memenuhi kewajiban pajaknya karena kurangnya pemahaman akan Undang- Undang dan tata cara perpajakan (Taurina et al., 2020).

Faktor ketiga yaitu pelayanan pajak, pada penelitian Yulianti (Taurina et al., 2020) pelayanan adalah cara melayani, membantu, mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang yang berarti cara petugas pajak membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan wajib pajak. Menurut Pohan dalam jurnal (Alanda et al., 2022) menyatakan bahwa terdapat dua strategi kepatuhan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu melaksanakan komitmen secara konsisten untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*).

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai atau diatas harapan mereka maka bisa dikatakan kualitas pelayanan tersebut baik. Namun jika wajib pajak merasa pelayanan yang didapatkan dibawah harapan mereka maka kualitas pelayanan disebut buruk (Annisa Nur, 2020). Dilihat dari tingkat penerimaan pajak dari tahun 2020 ke 2021, kemungkinan salah satu penyebab terjadinya penurunan penerimaan pajak yaitu karena pelayanan dikantor pajak yang masih kurang baik. Ada beberapa hal yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat salah satunya prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus dirubah menjadi prasangka baik.

Untuk merubah prasangka wajib pajak tersebut tentu dibutuhkan pelayanan yang memuaskan dari petugas pajak. Tidak hanya pelayanan petugas pajak saja yang perlu dikembangkan namun jenis pelayanan yang mempermudah wajib pajak pun harus terus dikembangkan.

Pada penelitian terdahulu terkait hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif. Hal ini di dukung dengan semakin tinggi nya kesadaran yang dimiliki seorang wajib pajak terkait hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak maka tingkat kepatuhan pun akan semakin meningkat (Indah, 2023). Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi ditunjukkan dengan wajib pajak mengetahui manfaat dari pajak sehingga dengan tahunya dan sadarnya wajib pajak tentang manfaat dari perpajakannya maka wajib pajak sadar untuk membayar dan melaporkan perpajakannya sebagai bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan dan secara sadar menjalankan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku karena memiliki rasa tanggung jawab yang melekat sebagai warga negara.

Pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif sebab tingkat pemahaman perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan wajib pajak dapat melakukannya sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang tinggi akan peraturan dan tata cara perpajakan, pemahaman mengenai pembayaran, pemahaman

mengenai denda, dan batas waktu pembayaran pajak, membuat wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Sehingga semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi, sebaliknya semakin rendah pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan, membuat wajib pajak melalaikan kewajibannya, karena ketidakmampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dengan baik dan benar (Elsani & Tanno, 2021).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Indah, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan semakin bagus pelayanan petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak maka kepatuhan akan pembayaran kewajiban perpajakannya semakin meningkat.

Keunikan pada penelitian ini terdapat adanya penambahan variabel pemoderasi yaitu preferensi risiko untuk mengetahui apakah dapat memperkuat hubungan yang ada antara variable dependen (Y) dengan independen (X). Dengan penambahan preferensi risiko kedalam penelitian, apakah hasil yang didapatkan akan sama atau terdapat perbedaan pada penelitian terdahulu yang telah dijabarkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

**dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi pada KPP  
Pratama Padang Satu”.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya.
2. Masih kurangnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya.
3. Masih kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan.
4. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
5. Masih kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai pengisian form SPT Tahunan.
6. Persepsi masyarakat akan pentingnya membayar pajak belum maksimal.
7. Ketidapatuhan wajib pajak yang mengakibatkan kerugian berupa penurunan pada pemasukan negara.
8. Masih belum optimalnya pemerintah dalam menerapkan kebijakan yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak.

### **1.3 Batasan Masalah Penelitian**

Supaya permasalahan yang diteliti tidak terlalu meluas, maka peneliti hanya memfokuskan penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variable Moderasi Pada KPP Pratama Padang Satu.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak dapat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Apakah Pemahaman Perpajakan dapat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
3. Apakah Pelayanan Pajak dapat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
4. Apakah Preferensi Risiko dapat Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
5. Apakah Preferensi Risiko dapat Memoderasi Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
6. Apakah Preferensi Risiko dapat Memoderasi Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?

## **1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat ditentukan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Kesadaran Wajib Pajak dapat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui apakah Pemahaman Perpajakan dapat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui apakah Pelayanan Pajak dapat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk mengetahui apakah Preferensi Risiko dapat memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Untuk mengetahui apakah Preferensi Risiko dapat memoderasi pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
6. Untuk mengetahui apakah Preferensi Risiko dapat memoderasi Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan pengetahuan tentang kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

## 2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan data empiris bagi pembangunan ilmu pengetahuan terutama ilmu Akuntansi dan manfaatnya bagi lembaga akademik.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk memberikan masukan dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti masalah kepatuhan wajib pajak.