

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan penerimaan luar negeri. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara, akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Penerimaan dari sektor pajak dapat menjadi alat untuk menopang jalannya perekonomian suatu negara. Mengingat pentingnya peranan pajak sebagai sarana untuk membiayai berbagai macam pengeluaran negara.

Kepatuhan wajib pajak adalah taat, patuh, serta disiplin pada peraturan pemerintah serta paham untuk melaksanakan pemenuhan kewajiban sesuai atas undang-undang yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama,

peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi hukum maupun administrasi. Kepatuhan wajib pajak tercermin dalam situasi dimana wajib pajak dapat memahami ketentuan perpajakan serta menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia tergolong masih kurang, sehingga memberikan dampak pada tidak diterimanya pajak yang belum memenuhi target. Sering kali wajib pajak tidak patuh dalam melakukan pelaporan pajak dan kurang memiliki kesadaran untuk membayar pajak, hal ini terjadi dikarenakan wajib pajak mengalami kesulitan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Masalah kepatuhan pajak adalah pada penerapan pajak itu sendiri menggambarkan dan menjelaskan pola-pola yang diamati mengenai ketidakpatuhan pajak tersebut sangat penting bagi negara di seluruh dunia (Mahendra, 2021). Kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh didalam pencapaian target penerimaan pajak di Indonesia, dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak diharapkan wajib pajak berusaha untuk memenuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik kewajiban ataupun haknya (Tanjung et al., 2022).

Fenomena yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini terlihat tidak dapat memenuhi target pajak yang harus diterima karena kurangnya kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi. Dari total 19,4 juta wajib pajak yang berkewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan hanya 17,1 juta wajib pajak yang telah menunaikan kewajiban tersebut pada tahun lalu. Walaupun target pelaporan SPT Tahunan tidak sesuai dengan keinginan Direktorat Jenderal Pajak, tetapi rasio kepatuhan formal mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. DJP

mencatat rasio kepatuhan formal wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan pada tahun 2023 mencapai 88%, pada tahun 2022 wajib pajak yang menyampaikan SPT sebesar 86,8%, tahun 2021 rasio kepatuhan formal tercatat sebesar 84,07%, tahun 2020 tercatat sebesar 77,63%, dan tahun 2019 tercatat sebesar 73,06%. Hal ini mengindikasikan bahwa walaupun kepatuhan formal mengalami kenaikan dari tahun ke tahun tetapi tidak dapat mencapai target pelaporan SPT Tahunannya (<https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1799607/>).

Kota Padang adalah salah satu kota yang berada di provinsi Sumatera Barat. Melalui Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu pemerintah Kota Padang selalu mengupayakan untuk meningkatkan pendapatan daerah Kota Padang yang bersumber dari pajak, namun kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah. Hal ini disebabkan karena tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya masih belum optimal. Berikut ini tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2019-2023 pada KPP Pratama Padang Satu.

Tabel 1. 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah WP	Target SPT	Realisasi WPOP	Tingkat Kepatuhan (%)
2019	130.079	72.362	63.361	88%
2020	155.526	66.631	65.007	98%
2021	164.210	69.199	65.419	95%
2022	173.680	64.008	60.229	94%
2023	188.030	76.351	61.797	81%

Sumber: KPP Pratama Padang Satu, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diuraikan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada KPP Pratama Padang Satu mengalami peningkatan setiap tahun dari tahun 2019-2023, sedangkan untuk tingkat

kepatuhan wajib pajaknya dapat dilihat pada tahun 2019-2020 yang mana tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan dari 88% menjadi 98%, namun pada tahun 2021-2023 tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan dari 95% menjadi 81%. Dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum optimal. Naik turunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi dikarenakan oleh banyak faktor, seperti kurangnya pemahaman tentang perpajakan, sistem pelayanan yang kurang memuaskan, masih lemahnya sanksi perpajakan, dan kurangnya kesadaran dalam membayar pajak.

Dari penjelasan diatas, terdapat beberapa faktor yang diduga dapat mempengaruhi tindakan kepatuhan wajib pajak, salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi tindakan kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman peraturan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya (Elsani, 2023). Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi

pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP (Kumala & Ayu, 2019). Kepatuhan wajib pajak dapat dipegaruhi oleh sejauh mana pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak diberikan pengetahuan tentang pemahaman peraturan perpajakan yang baik, maka wajib pajak akan tahu pentingnya pembayaran pajak bagi keperluan negara dan nantinya akan meningkatkan kemauan membayar pajak (Tanjung et al., 2022).

Fenomena mengenai pemahaman peraturan perpajakan dapat dilihat dari masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami akan peraturan pajak. Masih adanya 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. Seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam hal perpajakan yaitu mereka 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, dan cara melaporkan SPT .

Selain faktor pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan pajak diduga juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kualitas sebagai tingkat kebaikan atau keburukan sesuatu. Sebaliknya, pelayanan adalah tindakan yang dilaksanakan satu pihak untuk pihak lain, yang tidak selalu terjadi secara fisik. Pelayanan merupakan syarat penting dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak yang berkaitan dengan kebutuhan dan manfaat mereka (Qhoirunnisa & Budiantara, 2023). Pelayanan

yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas (Imakulata et al., 2023). Pelayanan yang baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya membayar pajak. Sehingga dalam hal ini aparat pajak juga harus memberikan *service* yang baik kepada wajib pajak. Aparatur pajak memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemerintah menciptakan upaya lain yang lebih cenderung mengajak wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak dengan menerbitkan instrument penghapusan sanksi pajak, yaitu *reinventing policy* pada tahun 2015 (Mareti & Dwimulyani, 2019).

Faktor selanjutnya yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Riantini & Sanulika, 2023). Menurut Toniarta & Merkusiwati (2023) menyebutkan sanksi perpajakan merupakan sarana untuk memastikan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi dan diikuti. Dengan kata lain, sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma-norma perpajakan. Pada undang-undang KUP disebutkan sanksi

perpajakan dibedakan menjadi 2 yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan pemahaman wajib pajak mengenai peranan pajak sebagai pendapatan negara. Pemberian sanksi pajak adalah salah satu bagian yang dapat berpengaruh pada patuhnya seorang wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya. Para wajib pajak akan lebih cenderung menyetorkan pajak jika mereka merasa pemberian sanksi perpajakan akan lebih merugikan mereka (Anggraini & Pravitasari, 2022).

Selanjutnya kesadaran wajib pajak diduga juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan-ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati (Atarwaman, 2020). Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak (As'ari, 2018). Tingginya kesadaran masyarakat mendorong semakin banyak masyarakat yang memenuhi kewajiban perpajakannya antara lain kesediaan untuk mendaftar, membayar, dan melaporkan pajaknya dengan benar sebagai bentuk tanggung jawab berbangsa dan bernegara. Tingginya kesadaran wajib pajak akan berkorelasi dengan peningkatan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Graha et al., 2024).

Berdasarkan fenomena dan uraian dari latar belakang yang telah dijelaskan, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Peraturan perpajakan, Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Di Kota Padang”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat didefinisikan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Penerimaan pajak yang tidak sesuai target dan tidak tepat waktu
2. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia
3. Rendahnya kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak
4. Kurangnya pemahaman peraturan perpajakan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti tata cara penyampaian SPT dan cara membayar pajak
5. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan di Indonesia
6. Kualitas pelayanan pajak yang tidak sesuai dengan keinginan wajib pajak sehingga mereka malas membayar pajak
7. Kurang diterapkannya sanksi perpajakan terhadap orang yang melanggar peraturan pajak
8. Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang kurang maksimal

9. Realisasi penerimaan pajak saat ini belum sesuai target, terbukti dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah
10. Masih terdapat keterlambatan dalam pembayaran pajak dikarenakan kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang sanksi pajak

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan agar penelitian ini terfokus dan terarah, maka peneliti perlu membatasi masalah ini dengan pemahaman peraturan perpajakan (X1), pelayanan pajak (X2), dan sanksi pajak (X3) sebagai variabel bebas, kemudian kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebagai variabel terikat, dan kesadaran wajib pajak (Z) sebagai variabel intervening dengan objek penelitian di Kota Padang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak di Kota Padang?
2. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak di Kota Padang?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak di Kota Padang?
4. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?

5. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?
6. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?
7. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?
8. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening di Kota Padang?
9. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening di Kota Padang?
10. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening di Kota Padang?

1.5. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak di Kota Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak di Kota Padang

3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak di Kota Padang
4. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang
5. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang
6. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang
7. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang
8. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening di Kota Padang
9. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening di Kota Padang
10. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening di Kota Padang

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi Pembaca dan Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang akan datang dan dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan berupa informasi mengenai pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

3. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai cerminan dan informasi sehingga menambah wawasan mengenai perpajakan dan dapat menjadikan wajib pajak lebih patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

4. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

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