

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memegang peranan penting dalam membiayai pembangunan serta penyelenggaraan berbagai pelayanan publik. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi, masih menjadi permasalahan signifikan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan di Indonesia, termasuk di wilayah Kota Padang. Faktor-faktor seperti kurang optimalnya sosialisasi perpajakan, rendahnya kualitas pelayanan fiskus, serta penerapan sanksi yang belum efektif secara nyata memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak (**Ernawatiningsih & Sudiartana, 2023**). Kondisi ini menyebabkan potensi penerimaan pajak tidak dapat dioptimalkan dan berdampak pada keterbatasan pembiayaan pembangunan daerah. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai sejauh mana pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang guna merumuskan strategi yang efektif dan berkelanjutan dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, seperti sosialisasi peraturan perpajakan, perbaikan sistem layanan, dan pemberlakuan sanksi yang lebih tegas. Namun demikian, fakta di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang masih belum optimal. Hal ini tercermin dari masih banyaknya wajib pajak yang terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT),

tidak membayar pajak sesuai ketentuan, atau bahkan belum memahami hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Sosialisasi yang dilakukan oleh fiskus belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, sehingga pemahaman terhadap ketentuan perpajakan masih rendah. Di sisi lain, kualitas pelayanan fiskus dinilai belum konsisten dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional. Selain itu, sanksi atas pelanggaran perpajakan belum diterapkan secara tegas dan menyeluruh, sehingga belum memberikan efek jera yang optimal. Penelitian terdahulu mendukung hal ini, di mana sosialisasi, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut **Sari Nur Rahmah, (2021)** menemukan bahwa ketiga faktor tersebut berkontribusi positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara. Temuan serupa juga diungkapkan oleh **Widiowati & Elisabeth, (2023)** dalam penelitiannya di Surabaya yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak secara simultan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Temuan-temuan ini memperkuat urgensi untuk mengoptimalkan ketiga aspek tersebut dalam konteks Kota Padang.

Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat memiliki potensi ekonomi yang cukup besar, terutama melalui sektor perdagangan, jasa, pariwisata, dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Namun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Padang masih tergolong rendah, yang pada gilirannya berdampak pada keterbatasan pendapatan asli daerah dan berimplikasi pada terbatasnya pembiayaan pembangunan serta pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi

kepatuhan wajib pajak di Kota Padang guna mengoptimalkan potensi penerimaan pajak serta mendukung pembangunan daerah dan nasional.

Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, antara lain melalui kegiatan sosialisasi, peningkatan kualitas pelayanan fiskus, serta penegakan sanksi perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan strategi penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap hak dan kewajiban perpajakan. Di sisi lain, kualitas pelayanan fiskus yang profesional, ramah, dan efisien sangat diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan publik. Selain itu, sanksi administratif maupun pidana perlu ditegakkan secara tegas agar memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak patuh.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak tetap menjadi tantangan utama dalam sistem perpajakan Indonesia. Fenomena ini tercermin dari masih banyaknya wajib pajak yang belum melaporkan SPT Tahunan secara tepat waktu, melakukan pelaporan tidak sesuai dengan kondisi aktual, atau bahkan secara sengaja menghindari kewajiban perpajakan. Kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada tidak tercapainya target penerimaan negara, tetapi juga mencerminkan lemahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pajak sebagai pilar pembangunan. Di daerah seperti Kota Padang, fenomena ini juga turut terjadi, di mana potensi pajak yang besar belum sepenuhnya tergali akibat tingkat kepatuhan yang rendah. Faktor-faktor seperti kurangnya sosialisasi, belum optimalnya pelayanan fiskus, dan lemahnya penegakan sanksi menjadi penyebab utama yang perlu menjadi perhatian serius dari pihak otoritas pajak. Berikut adalah data tingkat

kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang pada tahun 2019–2024:

Tabel 1. 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Padang Tahun 2019-2024

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	WPOP Lapor 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	66.239	21 %
2024	341.137	79.602	23 %

Sumber : *KPP Pratama Padang 2019-2024*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2019 hingga 2024. Pada tahun 2019, jumlah WPOP tercatat sebanyak 195.771 dan terus meningkat hingga mencapai 341.137 pada tahun 2024. Meskipun terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan, dari 58.567 pada tahun 2019 menjadi 79.602 pada tahun 2024, tingkat kepatuhan secara persentase justru belum menunjukkan perkembangan yang signifikan. Tingkat kepatuhan tertinggi terjadi pada tahun 2019 sebesar 30%, namun mengalami penurunan pada tahun-tahun berikutnya, bahkan sempat turun menjadi 21% pada 2022 dan 2023. Meskipun pada tahun 2024 terdapat sedikit peningkatan menjadi 23%, angka ini masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah WPOP terdaftar.

Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdaftar meningkat setiap tahunnya, tingkat kepatuhan dalam pelaporan SPT belum menunjukkan perkembangan signifikan. Bahkan, tingkat kepatuhan sempat mencapai titik terendah pada tahun 2022 dan 2023, yaitu hanya 21%. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal, termasuk dampak pandemi *COVID-19* yang menyebabkan penurunan kesadaran dan kemampuan bayar pajak. Fakta ini mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak tidak otomatis diikuti oleh peningkatan kepatuhan, yang menjadi indikator penting dalam evaluasi efektivitas sistem administrasi perpajakan di Kota Padang.

Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, meliputi pelaporan, pembayaran, dan pemenuhan hak perpajakan lainnya. Menurut **Diniyanti et al., (2023)** mengungkapkan bahwa faktor-faktor seperti kesadaran wajib pajak dan motivasi membayar pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan, meskipun pengetahuan perpajakan dan sanksi tidak berpengaruh secara parsial. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya ditentukan oleh aspek hukum semata, tetapi juga oleh pemahaman, sikap, dan motivasi internal wajib pajak. Oleh karena itu, optimalisasi sosialisasi, peningkatan kualitas pelayanan fiskus, dan penegakan sanksi yang konsisten menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya di Kota Padang.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh instansi perpajakan dalam menyebarluaskan informasi terkait kewajiban dan hak perpajakan kepada masyarakat, guna memperluas wawasan dan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat dan benar. **Inaiyah et al., (2021)** bahwa efektivitas sosialisasi perpajakan berpengaruh efektif dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan di KPP Madya Sidoarjo menunjukkan pengaruh efektif untuk meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak dapat menambah pengetahuan dasar pajak serta meningkat kepatuhan dalam diri Wajib Pajak terhadap peraturan pajak yang ditetapkan KPP Madya Sidoarjo. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari seberapa patuh Wajib Pajak saat menyampaikan SPT.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh **Sugiarto & Syaiful, 2022)** memperkuat kesimpulan bahwa sosialisasi merupakan faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Dalam konteks wajib pajak orang pribadi, pemahaman yang diperoleh melalui kegiatan sosialisasi membantu meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Sosialisasi yang tepat sasaran dan berkelanjutan terbukti mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pajak dalam pembangunan negara. Oleh karena itu, sosialisasi perpajakan tidak hanya menjadi alat komunikasi, tetapi juga strategi penting dalam meningkatkan kepatuhan fiskal masyarakat secara menyeluruh.

Kualitas pelayanan fiskus merupakan aspek penting dalam administrasi perpajakan yang mencerminkan tingkat mutu layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Aspek ini meliputi kemudahan dalam mengakses

informasi, kecepatan dan ketepatan proses pelayanan, sikap profesional dan ramah dari petugas, serta transparansi dalam pelaksanaan prosedur perpajakan. Pelayanan yang berkualitas mampu memberikan pengalaman positif kepada wajib pajak, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan terhadap institusi perpajakan.

Aras et al., (2024) Pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan yang telah berlaku. Pelayanan aparat pajak (fiskus) juga berperan dalam mendorong penerimaan negara, dimana para aparat pajak dituntut untuk melayani para wajib pajak secara profesional, jujur dan bertanggung jawab. **Saputra et al., (2022)** bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak adalah tindakan administratif atau pidana yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan perpajakan, seperti tidak membayar atau melaporkan pajak tepat waktu, atau menyampaikan laporan pajak yang tidak benar. Sanksi ini bertujuan untuk mendorong kepatuhan dan menciptakan keadilan dalam sistem perpajakan. Jenis sanksinya dapat berupa sanksi administratif (denda, bunga, atau kenaikan) dan sanksi pidana (hukuman penjara atau denda pidana), sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. **Khodijah et al., (2021)** Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak patuh dengan aturan yang berlaku. Sanksi perpajakan meliputi sanksi administrasi dan sanksi pidana. **Sufiyanto et al., (2024)** menyatakan Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perseorangan Pribadi.

Selain memiliki urgensi praktis, penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu perpajakan, khususnya dalam kajian perilaku wajib pajak. Dengan memanfaatkan teori-teori seperti teori kepatuhan perpajakan dan, penelitian ini mencoba menjelaskan bagaimana faktor eksternal dan persepsi individu memengaruhi kepatuhan. Di tengah tantangan perpajakan yang semakin kompleks, pendekatan berbasis perilaku dan psikologi wajib pajak menjadi penting untuk dikaji secara lebih dalam. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya relevan bagi kebutuhan institusi pajak, tetapi juga memperkaya literatur akademik di bidang perpajakan dan administrasi publik di Indonesia.

Sayangnya, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti faktor-faktor tersebut dalam konteks Kota Padang. Padahal, dengan karakteristik budaya dan ekonomi yang unik, penting untuk menganalisis secara lokal pengaruh sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota padang ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini berjudul: **Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang.**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pembuat kebijakan, terutama otoritas perpajakan, dalam merumuskan strategi yang lebih efektif dan kontekstual untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya di Kota Padang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang, yang dapat memengaruhi penerimaan negara dari sektor pajak.
2. Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pihak otoritas pajak diduga belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak mungkin belum memenuhi harapan atau kebutuhan wajib pajak, sehingga memengaruhi motivasi mereka untuk patuh.
4. Penerapan sanksi perpajakan yang belum optimal atau belum memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang tidak patuh.
5. Kurangnya pemahaman mengenai seberapa besar pengaruh masing-masing variabel (sosialisasi, pelayanan fiskus, dan sanksi) secara individu maupun bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Adanya kesenjangan antara peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar dengan rendahnya tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di Kota Padang.
7. Faktor eksternal seperti dampak pandemi *COVID-19* yang mengganggu kesadaran dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

8. Rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya pajak sebagai pilar pembangunan daerah dan nasional.
9. Terbatasnya penelitian yang mengkaji pengaruh sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sanksi secara komprehensif di Kota Padang.
10. Potensi ekonomi Kota Padang yang besar belum diimbangi dengan pengelolaan dan pengawasan perpajakan yang maksimal.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan kepatuhan wajib pajak. agar pembahasan tidak keluar dari saran yang telah diharapkan dan terarah maka penulis membatasi masalah dengan variabel sosialisasi perpajakan (X1) kualitas pelayanan fiskus (X2) penerapan sanksi (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada kepatuhan wajib pajak di kota padang.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota padang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota padang?

3. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kota padang?
4. Bagaimana sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sanksi secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sanksi secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah, khususnya instansi perpajakan, dalam mengevaluasi dan meningkatkan

efektivitas sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta penerapan sanksi administrasi. Melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang berharga dalam perumusan kebijakan yang lebih tepat, humanis, dan berorientasi pada peningkatan kesadaran serta kepatuhan sukarela masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, penelitian ini turut mendukung upaya pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan negara secara berkelanjutan.

2. Bagi Wajib Pajak

Melalui penelitian ini, diharapkan wajib pajak orang pribadi dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban perpajakan, serta pentingnya peran mereka dalam mendukung pembangunan melalui kepatuhan membayar pajak secara benar dan tepat waktu.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman dan pemahaman langsung bagi penulis dalam menerapkan teori yang telah diperoleh selama studi ke dalam praktik lapangan, serta mengembangkan kemampuan analisis, penelitian, dan penyusunan karya ilmiah secara sistematis.

4. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji topik serupa, terutama terkait kepatuhan pajak di tingkat daerah.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar atau pijakan awal bagi penelitian-penelitian berikutnya yang ingin mengkaji faktor lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti pengaruh moral pajak, keadilan sistem perpajakan, atau efektivitas teknologi administrasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.