

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pajak merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Indonesia merupakan sebuah Negara yang memiliki jumlah penduduk sekitar 267 juta jiwa dengan berjuta pulau-pulau, Negara yang besar dan luas sehingga memerlukan biaya yang sangat besar untuk APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara) dalam membangun infrastruktur dan keperluan Negara lainnya. Maka dari itu pemerintah mewajibkan warga negaranya dalam kegiatan wajib pajak.

Undang-undang No. 28 Tahun 2007 mendefinisikan pajak sebagai kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Penerimaan negara dari sektor pajak menjadi sumber utama dalam hal pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hal tersebut dapat kita lihat dari kontribusi penerimaan sektor pajak pada APBN periode 2014-2018 seperti disajikan pada Tabel 1 berikut :

**Tabel 1.1**  
**Penerimaan Negara pada APBN 2014-2018**  
**(dalam milyar rupiah)**

<b>Tahun Anggaran</b>	<b>Pendapatan Negara</b>	<b>Pendapatan Negara dari Pajak</b>	<b>Pendapatan Negara Bukan Pajak</b>	<b>Persentase Penerimaan Pajak</b>
2014	1667.1	1280.4	386.7	77%
2015	1793.6	1201.7	410.3	67%
2016	1822.5	1546.7	273.8	75%
2017	1732.9	1472.7	260.2	85%
2018	1893.5	1618.1	275.4	85%

*Sumber : Kemenkeu.go.id dan data diolah penulis (2019)*

Berdasarkan Tabel 1 kontribusi penerimaan pajak pada APBN rata-rata lebih dari 67 persen, bahkan pada tahun 2017-2018 kontribusi penerimaan pajak mencapai 85 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang memiliki kontribusi cukup besar dalam pembangunan nasional dan pembiayaan negara. Oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk menumbuhkan tingkat penerimaan pajak melalui wajib pajak. Wajib pajak diupayakan untuk mematuhi peraturan pajak sehingga pajak yang dibayarkan dapat mendukung perekonomian. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah ini adalah bagaimana wajib pajak dapat membayar pajak dan melaporkan pajak tepat waktu. Wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajak tepat waktu ini disebut dengan kepatuhan wajib pajak [1].

Kasus yang terjadi pada tanggal Selasa 20 Maret 2018, Jumlah wajib pajak (WP) di Sumatra Barat yang sudah lapor Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan baru menyentuh angka 34 persen dari 720 ribu WP orang pribadi dan badan. Kepala Kanwil DJP Sumatra Barat dan Jambi Aim Nursalim Saleh mengungkapkan,

pihaknya terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya wajib pajak orang pribadi, yang batas waktu pelaporannya 31 Maret 2018 mendatang. "Kepatuhan wajib pajak orang pribadi sampai hari ini baru 34 persen di Sumbar. Semoga angka ini terus meningkat seiring batas waktu nanti," kata Aim usai mendampingi Gubernur Sumbar dan jajaran Forkompimda melaporkan SPT tahunannya di Istana Gubernur, Selasa (20/3).

Berdasarkan ketentuan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, batas waktu pelaporan SPT untuk WP orang pribadi adalah 31 Maret dan WP badan pada 30 April. Aim mengatakan, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahun 2017 lalu sebetulnya cukup baik. Untuk WP orang pribadi, tingkat kepatuhannya mencapai 97,47 persen. Namun tingkat kepatuhan untuk WP badan tampaknya tak setinggi WP orang pribadi. Tahun 2017 lalu, baru 65 persen wajib pajak berbentuk badan usaha yang melaporkan SPT-nya. "Makanya langkah Gubernur Sumbar dan jajarannya untuk lapor SPT hari ini bisa memberikan contoh bagi masyarakat agar patuh pajak," kata Aim.

Dalam melaporkan SPT tahunan, masyarakat diberikan sejumlah kemudahan. SPT bisa dilaporkan melalui fasilitas *e-filing*, *e-form*, dan e-SPT. Aim juga memberikan kesempatan bagi wajib pajak yang kebingungan dalam melaporkan SPT nya untuk mendatangi kantor pajak terdekat atau menghubungi *call center* layanan pajak. Sementara itu, Gubernur Sumatra Barat Irwan Prayitno (IP) mengingatkan kepada badan usaha untuk segera lapor SPT tahunannya. Menurutnya, badan usaha selama ini sudah mendapatkan insentif dan pelayanan dari pemerintah yang juga bersumber dari uang pajak. Karenanya,

sudah seharusnya wajib pajak badan menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak sebagai bentuk dukungan pembangunan. "Badan usaha mestinya sadar bahwa usaha yang dilakukan kan difasilitasi pemerintah, itu pun dengan dana pajak juga," kata IP.

Di level pusat, Direktorat Jenderal Pajak menyiapkan langkah antisipasi terjadinya lonjakan pelaporan SPT tahunan jelang batas waktu. DJP menyebutkan telah menambah kapasitas bandwidth serta memperbaiki basis data di server. Secara nasional, jumlah wajib pajak yang wajib lapor SPT mencapai 18 juta WP. Batas akhir penyampaian SPT untuk orang pribadi adalah 31 Maret 2018 sementara untuk badan adalah 30 April 2018. (<https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/keuangan/18/03/20/p5w30y382-wajib-pajak-lapor-spt-di-sumbar-masih-minim>)

Kasus diatas merupakan kepatuhan wajib pajak, dimana kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang- undang pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif [2]. Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Kepatuhan pajak dapat ditimbulkan dari berbagai aspek mulai dari aspek penegak hukum, struktur maupun tenaga kerja. Selain itu konsumsi pemerintah dalam penggunaan pajak menunjukkan penggunaan pajak yang transparan dan akuntabilitas atau tidak itu sangat mem- pengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dan dari aspek penegak hukum, harus

diterapkannya sanksi yang tegas dan adil kepada setiap wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan, penerapan sanksi tersebut diharapkan mampu membuat para wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak [3].

Untuk mengetahui wajib pajak patuh bisa diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya [4]. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak antara lain yaitu pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan pajak merupakan kemampuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak sehingga wajib pajak mampu menghindari sanksi perpajakan. Sesuai dengan *Theory Planed of Behavior* dimana seseorang mampu berperilaku karena memiliki niat dan motivasi dari diri sendiri, dimana wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang tinggi akan berperilaku untuk mematuhi peraturan perpajakan [1]. pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengimplementasikannya dalam kewajiban membayar pajak, serta paham mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan (KUP) yang meliputi bagaimana melakukan pembayaran pajak, tempat pembayaran, batas waktu pembayaran denda dan pelaporan SPT [5].

Pengetahuan yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka. Kualitas pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula untuk memenuhi kewajiban perpajakannya [2].

Kurangnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Menurut Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan & Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar Hatipah Haroen Al Rasjid, pemahaman dan kesadaran masyarakat Indonesia untuk patuh membayar pajak masih minim. Hal ini karena pengetahuan mengenai pajak yang diperoleh masyarakat belum optimal. Dengan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik Wajib Pajak akan mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan yang berlaku maka Wajib Pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri [6].

Penelitian yang dilakukan oleh [7] menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan dan pemahaman yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka. Kualitas pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Maka dengan diterapkannya sanksi terhadap WP yang tidak taat terhadap peraturan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan WP. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya [8]. Sanksi perpajakan ini dapat digunakan oleh pemerintah untuk menertibkan administrasi perpajakan supaya wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Berdasarkan *Theori of Planned Behavior*, bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan merasa takut untuk membayar yang lebih tinggi dari pajak yang semestinya harus dibayar. Berdasarkan hal tersebut maka wajib pajak berusaha untuk menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu [1].

Adanya sanksi yang mengatur secara tegas terkait pembayaran pajak cenderung dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Sanksi Perpajakan adalah jaminan atau upaya preventif, sehingga peraturan perpajakan yang telah diatur dapat dipatuhi dan tidak dilanggar oleh wajib pajak, yang taat membayar pajak serta memberikan efek jera bagi pelanggar. Pengenaan sanksi pajak yang diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Karena itu, penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi pajak untuk mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan atau tidak dilakukan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi para pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan peraturan pajak dipatuhi oleh wajib pajak [9].

Upaya lain yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wajib pajak. Pelayanan dalam hal ini dapat berupa kualitas sumber daya manusia sebagai petugas perpajakan, peningkatan kualitas sarana dan prasarana perpajakan, serta pemanfaatan teknologi canggih untuk mempermudah wajib pajak. Fiskus yang mampu memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan menjelaskan kemudahan proses pembayaran pajak serta pentingnya membayar pajak, dan tak lupa pula sanksi yang dapat diperoleh apabila tidak menyelesaikan kewajiban pajak dapat membuat wajib pajak sadar dan mengerti akan pentingnya membayar pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan pajaknya [9].

Penelitian yang dilakukan oleh [10] menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan

membayar pajak penghasilan. sanksi perpajakan menjadi suatu jaminan atau pencegahan (preventif) agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak. Dengan kata lain, sanksi sekaligus menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan- ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku.

Pengaruh Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus [11]. Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah [2].

Penelitian yang dilakukan oleh [12] menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak

dan perundang-undangan perpajakan. bahwa pelayanan fiskus diduga akan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan pajak dalam membayar pajak.

Kondisi keuangan juga merupakan variabel yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak. kualitas pelayanan sebaik apapun tidak menjamin wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak apalagi jika kondisi keuangan wajib pajak dalam keadaan buruk. Namun disisi lain, tidak hanya wajib pajak dengan kondisi keuangan yang buruk yang tidak patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang berpenghasilan tinggi juga diyakini menghindar atau tidak patuh karena adanya tarif pajak progresif yang menyebabkan kewajiban perpajakan mereka lebih tinggi dibandingkan dengan wajib pajak yang berpenghasilan rendah. Seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak [13].

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan maka peneliti mengambil judul **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak sebagai variabel moderasi (Studi kasus orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat membuat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penerimaan pajak di Indonesia terus mengalami peningkatan, tetapi masih belum melebihi realisasi yang di inginkan.

2. Masih banyaknya wajib pajak yang belum memiliki pengetahuan pentingnya pajak yang dibayar bagi pembangunan negara
3. Sanksi pajak yang diberikan masih belum cukup untuk membuat jera bagi wajib pajak orang pribadi yang tidak taat bayar pajak.
4. Kondisi keuangan yang rendah akan mempengaruhi wajib pajak dalam taat membayar pajak
5. Masih rendahnya kualitas pelayanan pajak yang berikan oleh fiskus, sehingga persepsi wajib pajak terhadap pelayanan menurun.
6. Sanksi pajak yang diberikan masih belum diterapkan secara adil dan tepat.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka, batasan masalah pada penelitian, yaitu, pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi (Studi kasus orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu).

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu?
2. Bagaimana pengaruh ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu?

3. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu?
4. Bagaimana pengaruh kondisi keuangan wajib pajak memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu?
5. Bagaimana pengaruh kondisi keuangan wajib pajak memoderasi ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu?
6. Bagaimana pengaruh kondisi keuangan wajib pajak memoderasi pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu?
7. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu?

## **1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **15.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti dapat membuat tujuan masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu.

3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu.
4. Untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu.
5. Untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak memoderasi ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu.
6. Untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak memoderasi pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu.
7. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu

### **1.5.2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Peneliti

Sebagai media untuk menambah wawasan pengetahuan berfikir dan rekan-rekan mahasiswa, khususnya jurusan akuntansi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

2. Pemerintah

Sebagai masukan untuk perbaikan sistem pelayanan pajak yang lebih baik lagi.

3. Masyarakat

Yaitu sebagai sarana informasi mengenai masalah yang berkenaan dengan perpajakan

4. Peneliti selanjutnya

Yaitu sebagai referensi ilmiah mengenai masalah perpajakan yang akan diteliti