

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak adalah sumber pendapatan Negara yang penting, pajak digunakan untuk memenuhi pengeluaran dan pembangunan pemerintah. Bahkan pendapatan yang berasal dari pajak dijadikan sebagai kunci keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang bagi pemerintah. Wajib pajak dituntut agar berperan aktif yaitu mulai dengan melaporkan hingga menyerahkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Pada umumnya wajib pajak cenderung untuk menghindar dalam pembayaran pajak. Kecendrungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat masih rendah. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu instrument yang baik untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, baik formal maupun material dari peraturan perpajakan. Pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh pemerintah tentunya memiliki tujuan yang bagus, bukan hanya soal penerimaan melainkan agar wajib pajak (WP) menjadi patuh akan kewajibannya (Mareti & Dwimulyani, 2019).

Fenomena terkait Kepatuhan Pelayanan Pajak di Indonesia, Proses pembayaran pajak dan pelaporan itu juga kerap merepotkan wajib pajak, karena peraturan pajak yang sering berganti dan perhitungan pajak yang rumit. Disisi lain, wajib pajak ditekan untuk membayar pajak tepat waktu dan akan dikenakan denda apabila terlambat menyetor. Kondisi ini diperparah dengan maraknya berbagai kasus korupsi yang dilakukan oknum Ditjen Pajak (DJP) sendiri.

Akhirnya, wajib pajak enggan membayar pajak. Karena itu, perlu ada kemudahan administrasi, penyebaran informasi, dan transparansi penggunaan uang pajak.

Kepatuhan pajak di Indonesia masih rendah dan bersifat paksaan karena denda dan pemeriksaan. Hal ini dibuktikan dengan *tax ratio* yang hanya 11,5% dibawah rata-rata anggota OECD (34,2%), dan rata-rata kawasan Amerika latin dan Karabia, juga Afrika yang masing-masing 22,8% dan 18,2%. Oleh sebab itu, perlu diadakan informasi system pemungutan pajak dengan kemudahan melalui teknologi atau digitalisasi. Tidak hanya dari sisi mekanisme pelaporan dan pembayaran, tetapi juga dari sisi transparansi penggunaan pajak ([www.news.ddtc.co.id](http://www.news.ddtc.co.id))

Kepatuhan wajib pajak (WP) masih belum sesuai harapan. Merosotnya kepatuhan formal WP tersebut juga disebabkan adanya pandemi. Data Ditjen Pajak menunjukkan sampai semester 1/2020 jumlah wajib pajak (WP) yang telah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) hanya 11,46 juta atau 60,34% dari target sebanyak 19 juta WP yang lapor SPT. Dengan jumlah tersebut, artinya masih ada sebanyak 7,54 juta wajib pajak yang belum menyampaikan kewajiban tahunannya. (<https://ekonomi.bisnis.com>)

Usaha meningkatkan penerimaan Negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayar pajaknya. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi

oleh dua jenis faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Cindy & Yenni, 2013). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berbagai cara telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang saat ini masih rendah, salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan aparat pajak atau biasa disebut dengan fiskus. Fiskus merupakan pihak yang berperan penting dalam mengumpulkan penerimaan Negara. Aparat pajak dituntut untuk melayani Wajib Pajak dengan sikap professional, jujur, dan bertanggung jawab. Namun ada beberapa aparat pajak yang belum melaksanakan tugasnya dengan optimal sehingga pelayanan yang diberikan tidak berjalan dengan baik, ada yang menyalahgunakan wewenangnya untuk memanipulasi SPT bahkan mendapatkan keuntungan yang tidak seharusnya diterima (Simatupang Laurencius, Putra Wirmie Eka, 2018). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No.16 Tahun 2009 menjelaskan bahwa setiap semua Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan harus memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan pajak saat ini yang berlaku di Indonesia yaitu *self assessment system* merupakan system perpajakan yang mana seorang wajib pajak harus

mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajak yang terutang sendiri. Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tingkat dimana Wajib Pajak memenuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa perlunya kegiatan penegakan hukum. Tetapi permasalahan yang sering terjadi yakni banyaknya masyarakat yang tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar untuk memenuhi kewajiban perpajakannya di Indonesia masih rendah (Ayu et al., 2021).

Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya. Kelebihan dari sistem *self assessment* ini adalah wajib pajak diberi kepercayaan oleh fiskus untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kecenderungan melakukan kecurangan oleh Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya lebih banyak terjadi dalam sistem pemungutan *self assessment*.

Pemahaman perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam memenuhi perpajakannya. Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seorang individu dan sejauh mana ia mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan Wajib Pajak dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi

kerberhasilan perpajakan. (Widyantari et al., 2017). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

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 tidak taat. Jelas bahwa semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana Wajib Pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengatasi sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

Menurut (Anam et al., 2016) beberapa indikator yang dapat menunjukkan bahwa seorang Wajib Pajak dianggap memiliki pemahaman tentang perpajakan apabila Wajib Pajak memiliki pemahaman tentang perpajakan dan melaksanakannya dengan baik dan benar. Pemahaman tentang perpajakan merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dengan mengadopsi Teori Atribusi (Hooper, 2018), penelitian ini memprediksi bahwa perilaku individual dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Pemahaman tentang perpajakan merupakan salah satu faktor internal yang melekat pada diri Wajib Pajak

Para Wajib Pajak yang memiliki pemahaman tentang perpajakan ini dapat berbeda-beda. Hal ini dapat dilatar belakangi oleh pendidikan, sosialisasi, pengalaman, dan komunikasi, sehingga terjadi berbagai variasi kepatuhan wajib

pajak yang memiliki pemahaman perpajakan semakin baik, mereka tahu sanksi yang akan didapatkan jika tidak menjalankan hak dan kewajiban perpajakan dengan baik. Dengan demikian, semakin baik pemahaman wajib pajak, maka semakin patuh Wajib Pajak.

Pelayanan petugas pajak tentu sangat berperan penting dalam mempengaruhi Wajib Pajak. Sebab kualitas pelayanan harus mencapai tujuan yang diharapkan yaitu meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam memberikan kualitas pelayanan, tentu saja terdapat beberapa aturan dan tata cara telah ditetapkan dan harus diterapkan dalam kegiatan pemberian pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hartati & Kartika, 2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Penelitian yang dilakukan oleh (Hartati & Kartika, 2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Hartati & Kartika, 2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib orang Pribadi.

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan system informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib Pajak akan terpenuhi bila mana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Zainuddin, 2018)

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil (Anam et al., 2016).

Sanksi pajak merupakan cara yang efektif untuk mencegah terjadinya ketidakpatuhan pajak apabila dilakukan dengan tegas. Teori atribusi menyatakan bahwa apabila individu mengamati perilaku seseorang, maka mereka sedang mencoba untuk menemukan apakah perilaku tersebut didorong secara internal atau eksternal. Kaitan antara teori atribusi dan kepatuhan pajak terdapat pada adanya dorongan yang berasal dari luar diri individu, yaitu sanksi pajak yang mendorong mereka untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak (Sriniyati, 2020). (Cindy & Yenni, 2013) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Anam et al., 2016). Menurut (Anam et al., 2016), sanksi perpajakan terjadi karena dapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga apabila terjadi pelanggaran wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan (Wahyuningsih, 2019).

Kebijakan pengampunan pajak telah dilaksanakan tiga kali di Indonesia, yaitu pada tahun 1984, 2007, dan 2016. Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuningsih, 2019) menemukan bahwa pengampunan pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ia menyatakan bahwa pemerintah mengeluarkan kebijakan pengampunan pajak dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan pajak sehingga pendapatan Negara meningkat (Wahyuningsih, 2019).

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. Hal ini diatur dalam pasal 37A Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Undang-Undang, Nomor 28 Tahun 2007). Salah satu tujuan dikeluarkan kebijakan *tax amnesty* adalah untuk meningkatkan penerimaan Negara dengan mendorong Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT, menyetorkan kekurangan pembayaran yang tercantum dalam SPT, kemudian melakukan pembetulan pada SPT (Wahyuningsih, 2019).

Wajib Pajak dapat memilih apakah memutuskan untuk menghadapi atau menghindari risiko tersebut. Preferensi risiko digunakan untuk mempertimbangkan sebuah keputusan, sehingga dalam penelitian ini tidak semua variabel diperkuat atau diperlemah oleh preferensi risiko ini. Atas dasar tersebut, penelitian ini di beri judul **“KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MELALUI PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI : PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK DI KPP PRATAMA 1 PADANG”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Penerimaan pajak masih rendah yang disebabkan oleh sedikitnya wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya.
2. Penerimaan pajak yang tidak sesuai target, dan tidak tepat waktu.
3. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
4. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang masih rendah salah satunya tingkat kepatuhan wajib pajak.
5. Wajib pajak yang melaporkan SPT belum mencapai target.
6. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan masih cukup rendah.
7. Ketidapatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mengakibatkan kerugian berupa penurunan pada pemasukan Negara.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini batasan masalah variabelnya adalah kepatuhan wajib pajak melalui preferensi risiko sebagai variabel moderasi pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak serta objek penelitiannya meliputi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama 1 Padang.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap sanksi pajak di KPP Pratama 1 Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap sanksi pajak di KPP Pratama 1 Padang?
3. Bagaimana pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama 1 Padang?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama 1 Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama 1 Padang?
6. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama 1 Padang?
7. Apakah preferensi risiko memoderasi pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama 1 Padang?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan memberikan bukti empiris :

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap sanksi pajak di KPP Pratama 1 Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap sanksi pajak di KPP Pratama 1 Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama 1 Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama 1 Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama 1 Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama 1 Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh preferensi risiko dalam memoderasi pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama 1 Padang.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

### 1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan sekaligus wawasan dalam melakukan penelitian dan pendalaman teori yang berkaitan khususnya terkait pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi.

### 2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi perhatian dan umpan balik kepada Pemerintah yang diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitannya dengan pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan sehingga penerima pajak PPh Orang Pribadi akan efektif dan efisien memenuhi target penerimaan Negara.

### 3. Bagi Pihak Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memperkaya wawasan dalam bidang perpajakan terutama dalam hal program *tax amnesty*. Berbeda dengan penelitian risiko sebagai variabel moderasi yang bersifat memperkuat atau memperlemah pengaruh kepatuhan wajib pajak dengan variabel indenpenden terhadap variabel dependen. Dimana hasil penelitian ini berkontribusi dalam menambah bukti empiris mengenai

faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak serta penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.