

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman ini, perkembangan ekonomi yang terjadi pada suatu negara disebabkan oleh adanya aktivitas-aktivitas jual beli atau transaksi yang dilakukan oleh produsen kepada konsumen. Atas transaksi yang telah terjadi, selalu saja timbul peningkatan atau penurunan perkembangan ekonomi tergantung pada situasi perekonomiannya dan juga akan mengakibatkan perubahan peraturan perpajakan pada suatu negara.

Atas hal ini, bagi produk memerlukan peredaran dengan izin pemerintah akan dikenakan pajak atas barang yang diperdagangkan. Pengenaan pajak atas barang ini timbul karena adanya peraturan perpajakan yang telah disusun oleh pemerintah pusat yang berguna sebagai penambah pendapatan negara.

Pajak yang dikenakan ini dapat diartikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2019). Pengertian lain atas pajak juga didapati pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang menyebutkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbal jasa secara langsung dan dipergunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak yang diperoleh dari wajib pajak merupakan pendapatan inti negara yang jumlahnya sangat besar, dimana terbukti dari 70 persen belanja negara ditanggung oleh pajak. Pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur (jalan raya, jembatan, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, dan berbagai fasilitas umum) yang dibangun oleh pemerintah dibuat untuk mensejahterakan kehidupan rakyat Indonesia dan memperlancar jalannya aktivitas masyarakat, dimana dana yang didapatkan atas terciptanya fasilitas ini berasal dari kas negara (paling besar didapati dari pendapatan pajak).

Pajak dikenakan pada seseorang atau barang ini juga dipergunakan Pemerintah Indonesia untuk menyokong pertumbuhan ekonomi sosial Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dimana dijadikan sebagai alat pengatur kebijakan sosial ekonomi, mendistribusikan kesejahteraan masyarakat, dan penstabilan kondisi ekonomi pada suatu negara .

Pajak dalam pungutannya dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang ada pada masing-masing daerah, pemungutan ini dilakukan dengan cara wajib pajak melaporkan pajak yang dikenakan padanya kepada staff terkait yang ada di Kantor Direktorat Jenderal Pajak.

Pada pungutan pajak, wajib pajak harus memiliki sikap kepatuhan pajak sesuai besaran yang dikenakan padanya. Jika seseorang wajib pajak tidak memiliki sikap kepatuhan, maka penerimaan negara setiap tahunnya akan berkurang. Kekurangan penerimaan dana ini akan memicu pada keterlambatan pertumbuhan negara khususnya pada perekonomian, maka disini kita bisa melihat

bahwa kepatuhan wajib pajak inilah menjadi faktor utama dalam besar kecilnya penerimaan pendapatan negara dibidang perpajakan (Samudra et al., 2020).

Penerimaan pajak tidak hanya didapati oleh negara bagian pusat melainkan juga untuk daerah guna memajukan dan mensejahterakan kehidupan masyarakat didaerahnya. Ditinjau dari lembaga pemungutannya, pajak dibedakan menjadi dua, yaitu pajak pusat (pajak negara) dan pajak daerah. Pembagian jenis pajak di Indonesia terkait dengan hierarki pemerintah yang berwenang dan memungut sumber pendapatan negara yang disesuaikan dengan peraturan pemerintah.

Fenomena pada penelitian ini diambil dari negara Indonesia, dimana pajak menjadi suatu hal yang sangat penting untuk perkembangan ekonomi negara agar dapat menopang anggaran kerja pemerintah dan anggaran untuk keberlanjutan hidup masyarakat Indonesia. Peranan atau kegunaan yang sangat besar dari pajak untuk negara ini mengakibatkan pajak menjadi perhatian terkhusus oleh pemerintah Indonesia dalam pemungutannya.

**Tabel 1.1**  
**Rasio Kepatuhan Wajib Pajak (WP) di Indonesia**

<b>Tahun</b>	<b>Wajib Pajak Yang Tercatat</b>	<b>Rasio Kepatuhan</b>
2015	30 juta	60,4%
2016	32,8 juta	60,7%
2017	36 juta	72,6%
2018	38,7 juta	71,1%
2019	42 juta	67,4%

*Sumber :* (DDTCNews, 2019)

Pada tabel 1.1 di atas, kita bisa melihat bahwa wajib pajak yang tercatat di Indonesia mengalami kenaikan pada setiap tahunnya, akan tetapi untuk rasio kepatuhannya terjadi grafik naik turun. Rasio kepatuhan wajib pajak tergolong masih rendah, hal ini bisa dilihat dari persentase kepatuhan pada tahun 2015

sampai 2019 belum ada yang bisa mencapai kepatuhan wajib pajak sebesar lebih dari delapan puluh persen ( $\geq 80\%$ ) pertahunnya.

Hal ini seharusnya bisa menjadi perhatian lebih bagi pemerintah pusat untuk membuat suatu kebijakan baru demi meningkatnya rasio kepatuhan wajib pajak dan memberikan kemudahan lebih bagi subjek pajak dalam membayarkan kewajibannya sehingga hal ini dapat menimbulkan sikap patuh atas pembayaran pajak yang dikenakan pada subjek pajak.

Tidak hanya pada pelaporan pajak negara, fenomena yang bisa diambil di Kota Padang berupa kepatuhan wajib pajak dapat dimulai dari diberlakukannya pemutihan pajak yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Samsat Padang, Sumatera Barat, dimana UPTD mencatat sebanyak 16.803 kendaraan yang telah memanfaatkan program pemutihan pajak kendaraan bermotor (PKB), yang tujuannya untuk memudahkan subjek pajak untuk membayarkan pajak terutang kepada negara (Kurniati, 2020). Pelaksanaan pemutihan pajak diselenggarakan pada tanggal 1 September 2020 sampai 31 Oktober 2020, dimana kebijakan pemutihan pajak ini diatur dalam Peraturan Gubernur No. 60/2020 yang terdiri dari penghapusan denda keterlambatan pajak kendaraan bermotor, penghapusan denda biaya balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) bernomor polisi BA, dan nomor polisi luar sumbar atau non BA serta diberlakukan penghapusan denda asuransi jasa raharja (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)).

Atas pemutihan pajak yang dilakukan, pemerintah berharap kepada masyarakat agar dapat melaksanakan kewajiban pajak yang telah dikenakan pada

subjek pajak dan atas pelaksanaan program ini pemerintah mengharapkan agar timbulnya kepatuhan wajib pajak pada diri subjek pajak itu sendiri (Kurniati, 2020).

Atas program pemutihan pajak yang dilakukan di Kota Padang ini, kita bisa melihat bahwa banyaknya wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban dalam membayarkan pajak kendaraan, dikarenakan kurangnya rasa kepatuhan dan kepedulian subjek pajak. Dalam bidang perpajakan, kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan untuk menunjang tingginya penerimaan Kota Padang yang nantinya dipergunakan untuk meningkatkan fasilitas, membantu pembiayaan penyelenggaraan kegiatan kota, dan hal lain guna memicu kemajuan serta kesejahteraan masyarakat Kota Padang (Kurniati, 2020).

Dalam pelaksanaannya, kepatuhan wajib pajak bisa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus, dimana semakin mudah dan baik pelayanan jasa yang diberikan fiskus kepada wajib pajak maka tingkat persentase kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Akan tetapi jika pelayanan fiskus kepada subjek pajak kurang baik maka dapat memicu timbulnya rasa kurang tanggung jawab wajib pajak untuk melaporkan pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak di daerahnya (Noviari, 2017).

Tidak hanya kualitas pelayanan fiskus yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, melainkan pemahaman atas peraturan perpajakan sangatlah penting dimiliki oleh wajib pajak karena jika tidak adanya pemahaman seputar perpajakan, maka wajib pajak akan sulit melaporkan pajaknya kepada fiskus. Kesulitan ini bisa diminimalisir dengan cara melakukan sosialisasi

perpajakan oleh fiskus atau pihak perpajakan kepada masyarakat dalam memperkenalkan hal-hal terkait perpajakan serta menjelaskan atau memaparkan secara rinci bagian-bagian peraturan perpajakan secara umum.

Penjelasan akan peraturan perpajakan tidak hanya dilakukan oleh fiskus semata, hal ini bisa dilaksanakan secara langsung oleh wajib pajak dengan cara mencari tahu atau memiliki keingintahuan yang besar tentang pajak dari berbagai macam sumber, baik itu yang berasal dari buku pengetahuan perpajakan, google, buku perundang-undangan perpajak, dan melakukan tanya jawab pada cendikiawan-cendikiawan yang ada disekitarnya.

Dalam ilmu perpajakan, kemauan membayar pajak juga dijadikan sebagai faktor penentu ada atau tidaknya kepatuhan wajib pajak yang dimiliki oleh setiap subjek pajak. Menurut Kartika (2019), kemauan membayar pajak ini berasal dari dorongan dalam diri seseorang untuk membayarkan kewajiban karena wajib pajak sadar bahwa pembayarannya ini akan berdampak pada pertumbuhan negara.

Pengampunan pajak atau *tax amnesty* pada penelitian menjadi faktor terakhir yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Defenisi dari *tax amnesty* dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2016 Pasal 1 sebagai “Penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan, dan sanksi pidana dibidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan harta dan membayar uang tebusan”. Selain defenisi *tax amnesty*, didapati pengertian dari pengampunan pajak atau *tax amnesty* adalah kebijakan pemerintah yang memberikan penghapusan pajak terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu yang disesuaikan dengan aturan perpajakan (Sari, 2017).

Meskipun adanya *tax amnesty* dalam perpajakan, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui manfaat dari *tax amnesty* atas pajak terutang, hal ini akan mengakibatkan banyaknya denda pajak terutang yang dikenakan pada subjek pajak dan tidak adanya tindakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar dapat dilakukan *tax amnesty* atas pajak terutang yang dibebankan pada wajib pajak (Dwimulyani, 2019).

Observasi yang dilakukan oleh Hidayatulloh (2020), dalam pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang populasi berasal dari para wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di seluruh Indonesia, dimana teknik pengambilan sampelnya menggunakan regresi linier berganda dengan responden 64 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, namun kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Dalam riset yang dilaksanakan oleh Dwimulyani (2019), untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana populasinya berasal dari wajib pajak orang pribadi yang masih aktif dengan sampel penelitian 100 wajib pajak orang pribadi, serta dilakukan dengan cara pembagian kuesioner yang disertai dengan metode *convenience sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan *Moderated Regression Analysis* (MRA), yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak, namun pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Ahmad Nurkhin (2018), yang menelusuri tentang pemahaman peraturan perpajakan, kemauan membayar pajak, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana populasinya berasal dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur dengan menggunakan teknik sampel *convenience sampling* dengan jumlah sampel 200 sorang subjek pajak. Metode analisis yang dipakai adalah *descriptive statistical analysis and multiple linear regression*, dimana hasilnya menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kemauan membayar pajak, dan *tax amnesty* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Observasi yang dilakukan oleh Hermanto (2018), dalam melakukan penelitian pada *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan teknik analisisnya *Structural Equation Modeling (SEM)*. Populasi dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lumajang District dan sampelnya berjumlah 17.770 wajib pajak serta menggunakan rumus slovin pada *determination of sample*, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak, dan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu Padang).

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang timbul diantaranya :

1. Adanya peningkatan perkembangan ekonomi mengakibatkan terjadinya perubahan peraturan perpajakan yang dikenakan pada objek pajak.
2. Pajak digunakan sebagian besarnya untuk peningkatan infrastruktur negara.
3. Adanya peningkatan wajib pajak tetapi tidak diiringi dengan rasio kepatuhan wajib pajak yang ada pada setiap tahunnya.
4. Kurangnya rasa kepatuhan dalam membayarkan kewajiban bagi wajib pajak sehingga ini memperlambat pertumbuhan negara dikarenakan penerimaan kas negara yang cenderung minim.
5. Masih adanya kekurangan atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak dalam membantu wajib pajak untuk melaporkan pajaknya.
6. Kurangnya ilmu pengetahuan perpajakan wajib pajak sehingga timbul kekurangan dalam memahami perpajakan untuk melaporkan pajak yang dikenakan padanya.
7. Kesulitan dalam memahami ilmu perpajakan mengakibatkan seseorang tidak mau membayar pajak.
8. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai *tax amnesty* yang menjadi salah satu solusi bagi wajib pajak yang sudah menunggak pembayaran pajak.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, agar pembahasan ini lebih terarah dan tidak mengambang. Maka penulis dapat membatasi masalah penelitian ini tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak, dan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu Padang.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu Padang ?
2. Bagaimana pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu Padang ?
3. Bagaimana pengaruh kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu Padang ?
4. Bagaimana pengaruh *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu Padang?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, kemauan membayar pajak, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu Padang ?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Atas rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka didapati tujuan penelitiannya diantara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama SatuPadang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama SatuPadang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Satu Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama SatuPadang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, kemauan membayar pajak, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama SatuPadang.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya :

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian yang tertumpu pada pajak ini mengakibatkan penulis semakin memiliki banyak ilmu tentang perpajakan dan sadar akan pentingnya pajak bagi sebuah negara. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai cambukan atau penyemangat diri penulis untuk bisa membayar pajak tepat waktu, patuh atas semua kebijakan dan aturan yang telah disusun oleh Pemerintah Indonesia serta memiliki mampu memahami semua aspek yang berkaitan dengan perpajakan.

#### **2. Bagi Instansi atau Perusahaan Terkait**

Hasil penelitian ini diharapkan agar menjadi gambaran bagi instansi untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dan diharapkan juga agar penelitian ini bisa meningkatkan kesadaran wajib pajak atas pentingnya pembayaran wajib pajak kepada negara demi kemajuan negara.

#### **3. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, tambahan, perbandingan bagi peneliti dan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut kedepannya, serta dijadikan sebagai gambaran agar mematuhi kewajiban pajak yang dikenakan pada wajib pajak.