

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Pembangunan merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak, Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanaannya mengacu pada undang - undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (**Mardiasmo, 2016:3**).

Hal ini tertuang dalam Anggaran Pemerintah dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Setiap tahun anggaran pemerintah senantiasa berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak guna membiayai pembangunan yang dilaksanakan. Semakin besar penerimaan negara dari pajak, maka semakin besar pula kemampuan keuangan negara dalam pembiayaan pembangunan. Sebaliknya semakin kecil penerimaan negara dari pajak, maka semakin kecil pula kemampuan negara dalam pembiayaan pembangunannya.

Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan ekonomi dan sosial sehingga menuntut adanya perbaikan baik secara sistematis maupun operasional. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukan reformasi perpajakan dari waktu ke waktu.

Reformasi pajak sebenarnya lebih diarahkan pada upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam hal pembayaran pajak. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar melainkan wajib pajak yang mengerti dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan serta telah memenuhi kriteria-kriteria tertentu.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas Negara.

Adapun salah satu kewajiban pajak adalah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana terdaftar. Kewajiban pelaporan ini, baik untuk SPT Tahunan maupun SPT masa atas jenis pajak, wajib pajak dilaporkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam hal format, waktu dan kebenaran isinya.

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Kepatuhan dalam membayar pajak akan tercapai apabila wajib pajak telah memahami akuntansi yang berkaitan dengan perhitungan pajak dan ketentuan umum mengenai kewajiban dan sanksi yang akan diperoleh jika tidak membayar pajak

Salah satu fenomena yang terjadi adalah pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Solok yang beralamat di Jalan Solok-Laing, Tembok Raya Solok. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Solok merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Solok juga integritas dari tiga kantor operasional DJP yaitu: Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (KARIKPA). Dengan demikian, dengan beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Solok, wajib pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dalam satu kantor.

Adapun permasalahan yang terjadi pada KPP Pratama Kota Solok pada tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdapat pada tahun 2013-2017.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Nasional
Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mandiri Kota Solok
Tahun 2013 – 2017

Tahun	Jumlah Wajib Pajak (WP) Terdaftar	Jumlah WP Terdaftar Wajib Laport SPT	Jumlah WP Laport SPT	Jumlah WP Tidak Laport SPT	Tingkat Ketidak Kepatuhan
2013	93.867	76.671	43.267	33.404	43,57%
2014	101.526	80.510	48.718	31.792	39,49%
2015	110.293	76.243	46.721	29.522	38,72%
2016	127.819	73.421	41.121	32.300	43,99%
2017	128.624	72.018	38.213	33.805	46,94%

Sumber : KPP Pratama Kota Solok

Berdasarkan table 1.1 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami fluktuasi pada tiap tahunnya pada tahun 2013 tingkat ketidak kepatuhan sebanyak 43,57%, pada tahun pada tahun 2014 tingkat ketidak kepatuhan sebanyak 39,49%, pada tahun pada tahun 2015 tingkat ketidak kepatuhan sebanyak 38,72%, pada tahun 2016 tingkat ketidak kepatuhan sebanyak 43,99% dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 46,94%. Hal ini disebabkan karena kurangnya Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan pajak yang kurang tegas sehingga mengakibatkan tingginya tingkat ketidak patuhan masyarakat mengenai pajak.

Berdasarkan fenomena diatas adapun faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak, kurangnya sanksi perpajakan dan kurangnya kualitas pelayanan pajak.

Menurut **Arif Rahman (2018)** hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan menurut **Kevin Chandra (2018)** hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kurangnya kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memahami kewajibannya. Dalam kesadaran wajib pajak masih banyak masyarakat menilai bawah pajak merupakan beban yang memberatkan bagi mereka. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak menyebabkan mereka lalai dalam memenuhi kewajiban mereka membayar pajak. Hal ini juga menyebabkan target pajak seringkali tidak tercapai. Target pajak yang tidak tercapai ini tercermin dari rendahnya penerimaan pajak yang diterima oleh pemerintah. Sehingga untuk mengatasi permasalahan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat ini, Direktorat Jenderal Pajak harus membentuk unit kerja yang bertugas meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya membayar pajak.

Menurut **Lydiana (2018)** hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut **Putut Priambodo (2017)** hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kurangnya sanksi yang diberikan. Jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan undang-

undang perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Kurangnya sanksi perpajakan yang diberikan mengakibatkan ketidak patuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sanksi memiliki peranan penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakannya. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Menurut **Awaluddin (2017)** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut **Upik Kristianti (2018)** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut **Lina Anatan (2014:47)** kualitas pelayanan pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan. Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajibannya. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan.

Fenomena yang terjadi pada kualitas pelayanan adalah wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya dan pada gilirannya nan tiberakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Ketidapatuhan wajib pajak serta buruknya kualitas pelayanan pajak terhadap pemenuhan wajib pajak atas kewajibannya berdampak buruk kepada perekonomian di Indonesia. Peningkatan kualitas diharapkan dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Dan diharapkan para aparat pajak lebih memperhatikan kualitas pelayanan pajak karena kualitas pelayanan pajak yang mudah, cepat dan nyaman dapat mendorong kepuasan dan kepercayaan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang meneliti bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Solok”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Semakin kecil penerimaan negara dari pajak, maka semakin kecil pula kemampuan negara dalam pembiayaan pembangunannya.
2. Kurangnya Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan pajak yang kurang tegas sehingga mengakibatkan tingginya tingkat ketidak patuhan masyarakat mengenai pajak.
3. Dalam kesadaran wajib pajak masih banyak masyarakat menilai bahwa pajak merupakan beban yang memberatkan bagi mereka.
4. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak menyebabkan mereka lalai dalam memenuhi kewajiban mereka membayar pajak.
5. Target pajak tidak tercapai ini tercermin dari rendahnya penerimaan pajak yang diterima oleh pemerintah.
6. Kurangnya sanksi perpajakan yang diberikan mengakibatkan ketidak patuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya
7. Ketidapatuhan wajib pajak serta buruknya kualitas pelayanan pajak terhadap pemenuhan wajib pajak atas kewajibannya berdampak buruk kepada perekonomian di Indonesia
8. Wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pertimbangan peneliti, keterbatasan kemampuan dan waktu peneliti serta untuk menghindari kesalahan persepsi, pemahaman penelitian dan permasalahan yang diteliti tidak melebar, maka peneliti memberikan batasan penelitian ini yakni pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Solok.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Solok?
2. Bagaimanakah pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Solok?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Solok?
4. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Solok?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisa dan mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Solok.
2. Menganalisa dan mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Solok.
3. Menganalisa dan mengetahui apakah kualitas pelayanan KPP Pratama Kota Solok berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Solok.
4. Menganalisa dan mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Solok.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi KPP (Kantor Pelayanan Pajak)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pergerakan dan tambahan pemikiran serta munculnya motivasi untuk perbaikan atau perubahan oleh Kantor Pelayanan Pajak setempat dengan diketahuinya pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas

pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

2. Manfaat bagi Akademis

Dalam penelitian ilmiah ini diharapkan dapat memberi pengetahuan kepada mahasiswa mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama kota solok.

3. Manfaat bagi Masyarakat/Pembaca

Penelitian ini memberikan suatu pengetahuan kepada pembaca mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama di kota solok selanjutnya penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya, bagi siapa saja yang berniat untuk melakukan penelitian dalam tema yang sama dengan penelitian ini.