

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut undang-undang No 16 tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara. Hal ini terlihat dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2016 dengan pendapatan negara di Indonesia sebesar Rp.1.822,5 triliun, pajak menyumbang penghasilan sebesar Rp.1.546,7 triliun ini berarti pajak menyumbang 85% dari seluruh penerimaan Negara yang diungkapkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia pada tahun 2016 (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>).

Naik turunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi dikarenakan oleh banyak faktor diantaranya adalah kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang belum memuaskan, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak dan masih lemahnya sanksi perpajakan. Hal ini lah yang nantinya akan menimbulkan pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara penghindaran pajak (as'ari ghailina nur, 2018).

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu ketaatan untuk memenuhi ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh dalam penerimaan pajak di kas negara, semakin rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak maka semakin rendahnya penerimaan negara pada sektor perpajakan. Maka dari itu pemerintah berusaha untuk memberikan fasilitas atau konsep-konsep terbaru dari proses pembayaran perpajakan (Muhammad & Mildawati, 2020).

Moral juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yang dimana membayar pajak adalah suatu aktivitas yang tidak lepas dari kondisi *behavior* wajib pajak itu sendiri, karena di perlukan adanya tingkah laku yang baik dalam diri sendiri dalam membayar pajak. Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi tingkat moral dan kepatuhan pajak dapat dikelompokkan menjadi (tiga) faktor yaitu ekonorn, sosial, dan psikologi. Wajib Pajak tidak mau membayar pajak karena takut uangnya digelapkan (Aruan et al., 2017).

Penerimaan pajak dapat diterima dari berbagai sumber, misalnya mulai dari sektor pariwisata hingga kegiatan usaha dan jasa yang dapat dikenakan pajak. Oleh karena itu, sangat penting untuk menumbuhkan kemauan wajib pajak untuk membayarkan kewajiban perpajakannya. Kemauan pembayaran kewajiban perpajakan dapat membantu pelaksanaan pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh (Ramadhan, 2019).

Faktor yang dapat mempengaruhi kondisi tidak tercapainya penerimaan pajak salah satunya kepatuhan wajib pajak yang dilakukan wajib pajak. Kemauan

dalam membayar pajak adalah hal yang penting untuk keberhasilan pemungutan pajak. Jika pemerintah tidak melakukan sosialisasi terhadap sistem perpajakan yang memadai dan mudah dimengerti oleh masyarakat terutama wajib pajak itu sendiri maka upaya-upaya yang sudah dilakukan pemerintah baik upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak akan berguna dalam membangun kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajibannya (Kumala & Ayu, 2019).

Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kesadaran akan membayar pajak, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, pemahaman tentang peraturan perpajakan serta tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan sangat penting untuk menumbuhkan kemauan membayar pajak. Pengetahuan didapat ketika wajib pajak usaha dalam mendewasakan diri melalui pengajaran dan pelatihan akan perpajakan isi tentang peraturan perpajakan. Pemerintah Indonesia memilih penerapan *self assessmen system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak (Prihatiningsih, 2020).

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan

kewajibannya membayar pajak. Dalam rangka memajukan kesejahteraan rakyat dapat diwujudkan apabila pemerintah menjalankan pemerintahannya dengan baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang. Hal ini tentunya didukung oleh pembiayaan negara yang memadai (Joan Miracle Wakari, 2021).

Aspek kualitas pelayanan yang diberikan berefek pada keinginan untuk bayar pajak tepat waktu. Pelayanan yang diberikan akan berkorelasi terhadap rasa puas dari wajib pajak yang akhirnya wajib pajak akan memenuhi kewajibannya dengan baik. Namun, buruknya pelayanan berdampak pada menurunnya tingkat wajib pajak untuk membayar pajak (Hartati & Kartika, 2019).

Indikator terpenting yang dapat dinilai oleh wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Jika para wajib pajak merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai DJP maka pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah meningkatkan pemahaman tentang perpajakan, perluasan tempat pelayanan, dan kemudahan mendapatkan informasi bagi wajib pajak untuk membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya (Muhammad & Mildawati, 2020).

Penyebab terjadinya tunggakan pajak yaitu, dikarenakan rendahnya pengetahuan dan pemahaman sebagian besar wajib pajak mengenai sistem perpajakan. Suksesnya penerapan sistem administrasi perpajakan modern tidak terlepas dari pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, masih ada wajib pajak yang menemukan hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan, seperti petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit,

serta keadaan kantor dan layanan yang kurang nyaman, sehingga menimbulkan berbagai keluhan, dan pada akhirnya berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Yunita Sari & Jati, 2019).

Pengetahuan Perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Indikator nya yaitu pengetahuan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan, pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai sistem perpajakan (Setiyani, 2018).

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau didasari oleh seseorang melalui pola pikirnya dalam mengetahui benda atau keadaan tertentu dan tidak pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Pengetahuan perpajakan dapat juga diartikan dengan segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik hukum pajak material maupun hukum pajak formal. Dengan wajib pajak mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan yang berlaku maka dengan sendirinya wajib pajak akan sangat mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya (Mandowally et al., 2020).

Terdapat contoh kasus yang menunjukkan masih tingginya ketidak patuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penyelesaian kewajiban perpajakan. Salah satu contoh yaitu terjadi pada Wajib Pajak Orang Pribadi atas nama Drs. ABC (Nama Samaran), berdasarkan putusan pengadilan pajak nomor Put.11075/PP/M.VI/14/2007 menyatakan bahwa berdasarkan perhitungan

petugas pajak, terdapat koreksi atas penghasilan netto Drs. ABC sebesar Rp 126.940.000, dimana nilai itu hampir mencapai 4 kali nilai penghasilan netto yang dilaporkan Drs. ABC.

Saat dilakukannya pemeriksaan terhadap 2 (dua) jenis usaha yang dimilikinya yaitu usaha perdagangan eceran khusus barang perhiasan dan usaha jasa bengkel mobil, diketahui bahwa nomor nota yang diserahkan kepada petugas pajak tidak urut atau loncat/ada nomor nota yang hilang sehingga hal tersebut membuktikan bahwa pemohon banding melaporkan kegiatan usaha secara tidak wajar. Pada saat kasus ini di bawa ke tingkat Pengadilan Pajak, terdapat temuan bahwa Wajib Pajak dalam menjalankan usahanya tidak menggunakan pembukuan atau pencatatan terhadap penghasilan jasa bengkel dan toko emasnya. Oleh karena itu Majelis berpendapat Peredaran Usaha Drs. ABC untuk Toko Emas adalah sebesar Rp 110.450.000 dengan persentase norma 20% dan jasa bengkel sebesar Rp 62.000.000 dengan persentase norma 17,5% dengan total penghasilan netto Rp 32.940.000 (Saputri & Sulistia, 2020).

Adapun penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di dapatkan hasil sebagai berikut yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak terutangnya dengan tepat waktu (Muhammad & Mildawati, 2020). Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi (as'ari ghailina nur, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis penelitian, serta mendukung hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Raharjo, 2020).

Adapun penelitian terdahulu tentang pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi didapatkan hasil sebagai berikut pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Kempa et al., 2020). Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Khotimah et al., 2020). Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Pengetahuan itu sendiri antara lain Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan (Mandowally et al., 2020).

Untuk itu penulis tertarik untuk menelitinya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kemauan Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Banyak nya masyarakat Indonesia belum mengerti akan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakannya.

2. Kurang tanggap nya pelayanan pajak terhadap pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak orang pribadi.
3. Kurang nya pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Pengetahuan perpajakan merupakan cerminan dari kemauan membayar pajak.
5. Pelayanan perpajakan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan kewajiban perpajakannya.
6. Adanya faktor faktor kinerja pelayanan pajak yang harus dilakukan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7. Untuk mengetahui tingkat kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8. Tingkat kepatuhan wajib yang masih tergolong rendah.
9. Kepatuhan wajib pajak yang belum memenuhi target.

1.3 Batasan Masalah

Agar lebih terarah penelitian ini maka dari uraian latar belakang masalah di atas, penulis membatasi permasalahannya tentang pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening di KPP Pratama Padang.

Data penelitian diambil di KPP Pratama Padang Satu periode 2020-2021 untuk mendapatkan informasi baru dari penelitian ini.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pratama Padang?
2. Bagaimana pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pratama Padang?
3. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang?
4. Bagaimana pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening di KPP Pratama Padang?
6. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening di KPP Pratama Padang?

7. Bagaimana pengaruh kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pratama Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pratama Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening di KPP Pratama Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening di KPP Pratama Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun mamfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperluas pemikiran penulis tentang pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening di KPP Pratama Padang.

b. Bagi pembaca

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan adanya kesamaan pembahasan dan dapat di kembangkan lagi menjadi sempurna.