

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan Nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan rakyat menjadi fokus pemerintah dalam menyelenggarakan roda pemerintahan. Pembangunan menjadi jalan utama untuk mencapai kesejahteraan. Ketersediaan dana tentunya menjadi faktor penting dalam pelaksanaan pembangunan. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Usaha suatu bangsa agar bisa mandiri dalam pembiayaan pembangunan adalah dengan cara menggali sumber penerimaan pemerintah (Kartika, 2013).

Salah satu sumber penerimaan terbesar yang berpotensi menambah penerimaan negara adalah penerimaan pajak. Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak merupakan kontribusi wajib pajak 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. Proses dalam menyelenggarakan kegiatan keperluan negara, Indonesia mengandalkan biaya yang bersumber dari pajak yang digunakan untuk kemakmuran rakyat. Adanya pajak menyebabkan dua situasi: pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat. Manfaat yang dapat diperoleh

dari pajak adalah fasilitas Pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, sarana dan prasarana umum. Keberadaan pajak dirasa semakin penting karena digunakan sebagai pembiayaan pembangunan negara, sehingga setiap tahun pemerintah menetapkan target penerimaan maupun target kepatuhan wajib pajak semakin ditingkatkan. Hal ini merupakan tekad bulat pemerintah yang ingin mewujudkan masyarakat Indonesia menjadi masyarakat yang sadar dalam membayar pajak (Sutedi, 2011).

Usaha meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak bukan hanya mengandalkan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) maupun petugas pemungut pajak, tetapi juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Maka dari itu sistem perpajakan diubah dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*. *Self Assessment System* yaitu suatu sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Sari, 2013). Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Tanpa pajak, sulit rasanya kegiatan negara, yang pada dasarnya menyangkut kepentingan masyarakat dapat tercapai.

Dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 disebutkan wajib pajak orang pribadi yaitu sebagai orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak,

pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak (Dewi dan Setiawan 2016).

Tetapi pada saat ini seluruh negara dibelahan dunia manapun tengah dilanda wabah *Corona Virus Disease 19* (Covid-19). Wabah yang telah melanda seluruh belahan negara ini disebut dengan pandemi. Pandemi ini dinyatakan belum diketahui kapan akan berakhir. Dengan adanya pandemi ini seluruh negara dilanda berbagai efek atau dampak yang mempengaruhi sistem ketatanegaraan. Secara makro, dampak dari pandemi ini akan mengganggu jalannya roda pemerintahan. Seperti yang kita ketahui pandemi ini mempengaruhi perekonomian secara global, pandemi virus corona atau Covid-19 memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian global, termasuk pula sektor perpajakan. Seberapa lama pandemi ini berlangsung dan seberapa dalam dampaknya bagi aktivitas sosial dan ekonomi, yang menentukan masa depan sektor perpajakan di Indonesia. Sebagai akibatnya, penerimaan dari pajak berkurang, dan adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi secara nasional, penurunan penerimaan negara, dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan, sehingga diperlukan berbagai upaya pemerintah untuk melakukan penyelamatan kesehatan dan perekonomian nasional, dengan fokus pada belanja untuk kesehatan, jaring pengaman sosial (*social safety net*), serta pemulihan perekonomian termasuk untuk dunia usaha dan masyarakat yang terdampak.

Pemerintah dan lembaga terkait perlu segera mengambil kebijakan dan langkah-langkah luar biasa dalam rangka penyelamatan perekonomian nasional dan stabilitas sistem keuangan melalui berbagai kebijakan relaksasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), untuk memperkuat berbagai lembaga dalam sektor keuangan. Sektor perekonomian sangat mengkhawatirkan, ditengah-tengah dampak wabah corona ([pajakonline.com](http://pajakonline.com)). Sehingga pada bulan-bulan Maret dan April menjadi sangat penting bagi perpajakan di Indonesia. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Perpajakan, batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak Orang Pribadi, adalah akhir bulan ketiga tahun pajak berikutnya, dan untuk wajib pajak Badan yaitu akhir bulan keempat tahun pajak berikutnya (Dewi dkk, 2020). Namun, bagaimana si wajib pajak mampu membayar pajak di tengah ketidakstabilan ekonomi selama pandemi.

Pemerintah sedang membutuhkan dana yang sangat besar untuk penanggulangan virus covid-19 yang bisa didapatkan dari sektor pajak. Namun, di sisi lain kondisi perekonomian sedang lumpuh, sehingga sangat tidak bijaksana apabila negara masih harus membebani masyarakat untuk membayar pajak. Selama pandemi corona, Direktorat Jenderal Pajak mengimbau seluruh wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak secara online karena seluruh kantor pelayanan pajak seluruh Indonesia tutup sementara waktu guna mencegah penyebaran virus Corona ini. Dalam mengurus pelaporan dan pembayaran melalui [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau penyedia jasa aplikasi perpajakan

mitra pajak seperti Online Pajak. Guna mempermudah kepatuhan pajak selama masa pandemi ini. Selain itu, tetap dapat membuat faktur pajak atas transaksi perusahaan selama bekerja di rumah dengan menggunakan fitur e-Faktur, maupun menghitung gaji karyawan di Online Pajak (Dewi dkk, 2020).

Kesadaran wajib pajak atas kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penerimaan pajak. Pada kenyataannya, kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari wajib pajak memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak bahkan hingga tindakan melawan pajak (Purnady, 2020).

Adapun kondisi tingkat kepatuhan wajib pajak pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu tahun 2016-2020 dapat dilihat pada tabel 1:

**Tabel 1.1**

Tahun	Jumlah WP yang terdaftar	WP yang Lapor SPT	Rasio Kepatuhan
2016	158.099	60.328	38.16%
2017	167.161	58.431	34.95%
2018	175.091	55.936	31.95%
2019	178.496	53.511	29.97%
2020	182.598	50.772	27.77%

*Sumber : KPP Pratama Padang Satu*

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang Satu setiap tahunnya mengalami peningkatan mulai dari tahun 2016-2020, namun persentase peningkatan wajib pajak orang pribadi

tersebut tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak yang melapor SPT dimana jumlah wajib pajak yang terdaftar setiap tahunnya selalu bertambah namun jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT nya selalu menurun. Seharusnya peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar diiringi dengan peningkatan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT.

Permasalahan utama perpajakan saat ini adalah tingkat kepatuhan dari wajib pajak di Indonesia yang masih perlu untuk terus diperbaiki. Kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakmengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Pemenuhan kewajiban perpajakan hanya dipenuhi oleh sebagian kelompok saja. Belum semua rakyat yang mempunyai penghasilan di atas PTKP membayar pajak, sehingga belum semua masyarakat menikmati hasil pembangunan yang pembiayaannya diperoleh dari pajak. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan menjadi poin penting karena hal ini digunakan untuk mengukur *tax ratio* dan untuk mengukur kemandirian bangsa ([pajak.go.id](http://pajak.go.id)).

Melihat rendahnya kepatuhan wajib pajak tersebut, berbagai upaya dilakukan pemerintah untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak atau juga disebut fiskus. Menurut Ardyanto (2014) kualitas pelayanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka

persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan bukan hanya sebatas memberikan kualitas infrastruktur fisik, seperti teknologi informasi, kenyamanan kantor pelayanan pajak, serta bentuk fasilitas lain, namun juga kualitas layanan dalam bentuk jaminan layanan, kejujuran, *empathy*, serta membangun kepercayaan bahwa pengguna dana pajak dialokasikan untuk kepentingan pengeluaran negara secara transparan dan akuntabel (Hadi dan Umi, 2018). Pelayanan petugas pajak merupakan pihak yang ikut berperan dalam menggali penerimaan negara. Petugas pajak dituntut untuk melayani wajib pajak dengan profesional, jujur, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu pelayanan petugas pajak sangatlah berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Erlina, dkk. (2018), hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan dan pengetahuan perpajakan tidak dapat memoderasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak adalah pengetahuan tentang perpajakan karena berkaitan dengan perilaku patuh. Indonesia menerapkan sistem *self assesement*. Jika seseorang mengetahui peraturan perpajakan yang baik maka persepsi yang muncul adalah persepsi yang positif sehingga berakibat pada tingkat kepatuhan pajak yang tinggi. Hal ini juga

berkaitan dengan motivasi wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan, susah untuk memahami peraturan perpajakan. Hal ini membuat motivasi orang untuk melapor pajak rendah dan berdampak pada sifat tidak patuh. Pengetahuan wajib pajak diduga mempengaruhi kuatnya hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Axel dan Mulyani (2019), hasil penelitian membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan tidak cukup bukti bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh dalam memoderasi hubungan antara *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak. Pratama dkk, (2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Marcori (2018) dan Listiyowati, dkk. (2021) menyatakan bahwa, dikarenakan kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan mengenai peraturan terbaru yang berlaku saat ini. Sehingga hal ini berdampak terhadap kurangnya pengetahuan wajib pajak yang berakibat turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan ketika kualitas pelayanan meningkat dan diikuti dengan pengetahuan wajib pajak yang baik mengenai perpajakan. Sebaliknya kepatuhan wajib pajak tidak mengalami peningkatan jika kualitas pelayanan fiskus meningkat akan tetapi tidak diikuti dengan pengetahuan yang baik dari wajib pajak (Erlina, dkk 2018). Namun masih banyak perbedaan pandangan tentang hasil penelitian dan masih minim penelitian yang menggunakan pengetahuan sebagai variabel moderasi dalam hubungan pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak. Selanjutnya selama



pandemi ini, kantor pelayanan pajak banyak yang tutup sementara, tidak dapat melayani wajib pajak dalam melaporkan pajak serta administrasi perpajakan sehingga pelayanan secara langsung menjadi berkurang. Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Moderasi”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan kristalisasi uraian-uraian latar belakang masalah. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh pengetahuan perpajakan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris :

1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh pengetahuan perpajakan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diharapkan hasil yang diperoleh didalam penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi :

### 1. Manfaat bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada para praktisi di Kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel moderasi sehingga Kantor Direktorat Jenderal Pajak dapat membuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi serta memberikan pengetahuan kepada wajib pajak sehingga mereka dapat memehuni kewajiban perpajakannya .

### 2. Manfaat bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan akan menambah hasil penelitian yang mengembangkan penelitian di bidang perpajakan terutama yang terkait dengan variabel kualitas pelayanan, pengetahuan dan kepatuhan pajak orang pribadi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini yang merupakan hasil dari penelitian, penulis akan merancang dalam tiga bab pembahasan yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang terdiri dari isu utama, topik yang diangkat dalam penelitian, fenomena serta kesimpulan dari penelitian ini. Bab ini juga membahas rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini terbagi atas dua pembahasan, 1) tinjauan pustaka yang membahas mengenai landasan teori yang bersumber buku referensi dan sumber informasi

lainnya 2) pengembangan hipotesis yang didasarkan pada hasil-hasil penelitian terdahulu dan mengembangkan kerangka konseptual penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai desain penelitian yang terdiri dari jenis dan objek penelitian dan sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional beserta pengukuran variabel, model penelitian, dan metode analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini diuraikan tentang hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan yang terdiri dari analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini diuraikan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan sebelumnya serta saran-saran kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian.