

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kondisi ekonomi di Indonesia belum dapat mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, hal ini bisa dilihat dari banyaknya pembangunan nasional yang masih kurang, bahkan fasilitas-fasilitas umum seperti jalan raya, puskesmas dan lembaga masyarakat lainnya yang perlu diperbaiki. Masyarakat seringkali mengeluh dan tidak puas akan kebijakan pemerintah dalam hal pembangunan nasional. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh ketidakpatuhan para wajib pajak yakni masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak. Pajak merupakan penghasilan negara yang nantinya akan dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan berupa fasilitas-fasilitas umum. Namun banyak masyarakat yang tidak tahu akan hal tersebut. Hal ini sangatlah penting demi kemajuan pajak di Indonesia. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak yang tepat waktu akan mempengaruhi tinggi rendahnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pemungutan pajak yakni masih banyaknya masyarakat yang tidak mau memenuhi kewajibannya, atau dengan kata lain masih banyaknya tunggakan pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pembayarannya di Indonesia masih cukup rendah (Rahayu, 2017).

Kepatuhan wajib pajak yaitu sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan

perpajakan yang berlaku. Mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia. (Susmita, 2016).

Penerimaan pajak di Indonesia tergolong rendah. Salah satu penyebabnya dikarenakan tingkat kepatuhan wajib pajak yang semakin lama semakin menurun. Oleh karena itu wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian atau pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Selain itu kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh dimensi pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak. Tujuan pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak ( Arisandy, 2017).

Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang (Muthmainna, 2017). Untuk kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan di Sumatera Barat khususnya KPP Pratama Padang Satu dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Padang Satu**  
**Tahun 2015-2018**

Tahun	KPP Pratama Padang Satu		
	Jumlah WPOP	Jumlah SPT Tahunan	%
2015	150.460	64.166	42,65
2016	158.099	60.328	38,16
2017	167.161	58.431	34,95
2018	175.091	55.936	31,95

*Sumber: KPP Pratama Padang Satu (2019)*

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan penurunan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dari tahun 2015-2018, dimana persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut tidak seimbang antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang melapor. Hal ini mengidentifikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama 1 masih rendah.

Ada banyak faktor mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, diantaranya pemahaman akan peraturan perpajakan yaitu proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Selain itu pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Arisandy, et al 2017). Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak dibentuk oleh dimensi persepsi wajib pajak, pengetahuan

wajib pajak, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan selain itu pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional (Agustiningih, 2016).

Selain kesadaran wajib pajak adanya Kualitas pelayanan yang baik, Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara selain itu dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan dan pelayanan perpajakan yang berkualitas yaitu kepuasan wajib pajak dapat berupa keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Lubis, 2017).

Sanksi perpajakan adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan)

akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dan setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang tingkatannya paling kecil sampai yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya. Hal ini semakin tercermin pasca amandemen undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU Nomor 28 Tahun 2007) yang berhasil menggulirkan ketentuan-ketentuan baru menyangkut sanksi seputar pelanggaran kewajiban wajib pajak dan fiskus. Peraturan itu dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan baik oleh wajib pajak maupun fiskus.

Penegakan hukum secara adil oleh aparat pajak diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak sehingga diharapkan mampu mendorong motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Semakin tegas sanksi pajak yang dikenakan pada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak tidak ditindak secara tegas kepatuhan wajib pajakpun akan menurun (Rahayu, 2017).

Menurut Lubis (2017), Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-

undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh SuludKahono (2003) menyatakan bahwa sanksi denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB.

Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009) sebagai berikut .:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan. Hasil penelitian Arisandy (2017) yang menyatakan pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan bisnis online di pekanbaru. Namun berbeda dengan penelitian Tene et, al (2017) menunjukkan bahwa hasil pemahaman wajib pajak pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin berpengaruhnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak akan semakin bagus keuangan dalam perusahaan pajak tersebut. (Arisandy, 2017, Tene et, al ,2017, Agustiningih, 2016, Situmorang, 2016 )

Susmita, (2016), Wicaksono, et, al, (2018), Lubis, (2017) menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan peneliti ini menemukan hasil kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Rizajayanti, 2017).

Berdasarkan beberapa peneliti mengetahui bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Susmita, 2016, Rahayu, 2017, Wicaksono, et, al, 2017, Arisandy, 2017, Lubis, 2017, Tene, et , al, 2017) sedangkan peneliti ini menemukan hasil yang berbeda yaitu sanksi perpajakan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Rizajayanti, 2017).

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian Arisandy (2017), Agustiningih (2016), Susmita (2016), dan Wicaksono,et, al (2017). Karena hasil penelitian sebelumnya masih belum konsistennya, maka pada penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu sampel yang digunakan, lokasi penelitian ,dan waktu dilaksanakan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara *Convenience Sampling*. Lokasi penelitian dilakukan di dua KPP Kota Padang yaitu KPP Pratama Padang Satu. Waktu pelaksanaan penelitian yaitu pada tahun 2019.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah peneliti merumuskan beberapa pertanyaan yang akan di analisis di dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan kepada perumusan masalah maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini, yang membuktikan secara empiris:

1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
4. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antarlain:

1. Manfaat Teoritis.
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh pemahaman Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
  - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang akuntansi terutama perpajakan, khususnya di Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.



## 2. Manfaat Praktis.

### a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima untuk Wajib Pajak. Selain itu memberikan informasi mengenai pengaruh, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran Wajib pajak, Kualitas pelayanan, dan Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### b. Bagi Masyarakat / Wajib Pajak.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pemahaman, kesadaran dalam membayar pajak serta mudahnya melaporkan SPT, sehingga semakin banyak masyarakat yang melaporkan SPT dan membayar pajaknya.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari sub bab yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya yang dapat dibuat dalam sistematika yaitu sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan adalah bab yang menjelaskan latar belakang pengambilan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis adalah bab yang menjelaskan berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini. Beberapa teori yang digunakan adalah tentang Kepatuhan

Wajib Pajak, faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terdiri dari pemahaman wajib pajak , kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan beberapa teori lainnya. Bab ini juga akan membahas tentang pengembangan hipotesis dan model penelitian yang akan dipedomani di dalam tahapan pengolahan data.

Bab III Metode Penelitian, adalah bab yang menjelaskan proses pengambilan populasi dan sampel. Jenis dan sumber data. Defenisi operasional dan pengukuran variabel dan metode analisis yang digunakan di dalam melakukan pengujian hipotesis.

BaB IV Analisis Data dan Pembahasan adalah bab yang menjelaskan tentang prosedur pengumpulan data, karakteristik responden, statistic deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis dan pembahasan.

Bab V Penutup adalah yang membahas kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.