

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak sebagaimana yang diketahui merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara. Pajak merupakan alat bagi pemerintah untuk mencapai tujuan mendapatkan penerimaan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam APBD. Untuk meningkatkan rencana pembangunan, maka diperlukan pengawasan yang ketat agar proses pembangunan nasional dapat berjalan dengan baik. Direktorat Jendral (Dirjen) Pajak yang merupakan instansi pemerintah di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak. Sampai saat ini masyarakat masih takut untuk membayar pajak, karena mereka beranggapan kalau uang pajak yang dibayarkan kepada negara digunakan untuk kepentingan negara. Persepsi masyarakat seperti ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang belum sepenuhnya diketahui dan dipahami, baik dari segi pengetahuan peraturan, pengetahuan jenis pajak, pengetahuan manfaat pajak, bagaimana cara menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak. Apabila masyarakat mengetahui dan memahami peraturan perpajakan kemungkinan kecil wajib pajak tidak akan melanggar dan akan menjalankan kewajiban perpajakannya (Sormin, 2018).

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, diperoleh, dari panca indra terhadap objek tertentu. Pengetahuan pada dasarnya dapat diperoleh melalui usaha dari pengajaran dan pelatihan, serta melalui pendidikan baik pendidikan formal maupun pendidikan informal. Pengetahuan perpajakan merupakan konsep ketentuan umum dibidang perpajakan mengenai jenis, objek, tarif, perhitungan, pencatatan, dan pelaporan pajak. Pengetahuan perpajakan digunakan wajib pajak sebagai informasi dibidang pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menentukan arah strategi dalam pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang pajak. (Veronica, 2009).

Sampai saat ini peran yang dimiliki oleh pajak sangat penting demi mendukung kelancaran perekonomian baik di daerah atau suatu negara. Oleh karena itu penerimaan pajak di Indonesia mendapatkan sorotan yang oleh aparat pemerintah. Berbagai peraturan pajak dibuat untuk mendukung jumlah penerimaan negara. Untuk mendukung jumlah penerimaan negara ini, wajib pajak diharuskan untuk patuh dalam membayar dan melaporkan pajak. Dengan patuhnya wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya akan meningkatkan penerimaan negara, sehingga negara tidak dirugikan. Salah satu usaha untuk membantu pemerintah untuk mendukung kelancaran dalam pembiayaan pembangunan yaitu meningkatkan realisasi penerimaan pajak baik di pusat ataupun di daerah. Realisasi penerimaan pajak adalah jumlah realisasi penerimaan pajak neto terhadap target penerimaan pajak. Penerimaan pajak neto DJP adalah jumlah realisasi penerimaan pajak bruto dikurangi pembayaran Surat Perintah Membayar Kelebihan Pembayaran Pajak

(SPMKP), Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB), dan Surat Perintah Membayar Pengembalian Pendapatan (SPMPP).

Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah I menargetkan tingkat kepatuhan wajib pajak menyampaikan SPT tahun 2019 mencapai 85% dari total wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan SPT. Kepala Kantor Wilayah DJP Jateng I Suparno mengungkapkan, tingkat kepatuhan wajib pajak di Semarang menyampaikan SPT mencapai 78% sepanjang tahun 2018. Target sekitar 85% (Kanwil DJP) Jateng 1 dari wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan SPT. Secara nasional sepanjang tahun lalu, tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam menyampaikan SPT sekitar 63%, orang pribadi non karyawan 72,14%, dan orang pribadi karyawan mencapai 81%. (Yudi Supriyanto, Bisnis.com).

Secara nasional target penerimaan Pajak adalah target yang telah ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adapun sebagai berikut:

Tabel 1. Penerimaan Pajak

<b>Tahun</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Target</b>	1.355,20	1.283,57	1.424,00
<b>Realisasi</b>	1.105,73	1.151,03	1.315,51
<b>Capaian</b>	81,59%	89,67%	92,24%

*Sumber Lakin DJP 2018*

Kepatuhan wajib pajak dapat diketahui melalui persentase data sebagai berikut:

Tabel 2. Kepatuhan Wajib Pajak

<b>Kepatuhan wajib pajak</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
Persentase Kepatuhan wajib pajak badan dan orang pribadi non karyawan	65,00%	69,30%

*Sumber Lakin DJP 2018*

Permasalahan wajib pajak orang pribadi masih saja terus berlanjut padahal pemerintah telah melakukan banyak hal untuk menekan permasalahan perpajakan namun masih mengalami kendala. Kendala yang dihadapi wajib pajak disebabkan oleh banyak hal seperti besaran penghasilan, tingkat pendidikan, isu korupsi di direktorat jenderal pajak, masyarakat merasa tidak puas atas pelayanan dan mekanisme pajak termasuk kesadaran wajib pajak tentang kewajiban pembayaran pajak. Kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak yang patuh berkaitan dengan persepsi masyarakat tentang pajak. Persepsi sangat berpengaruh terhadap motivasi wajib Pajak dalam membayar pajak. Peningkatan kesadaran harus diimbangi dengan peningkatan pengetahuan wajib pajak, baik pengetahuan akan perpajakan maupun fasilitas perpajakan.

Dilansir dari [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), Oji Saeroji (Pegawai Direktorat Jenderal Pajak) mengatakan kepatuhan wajib pajak, mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam setiap masa atau Tahunannya.

Wajib pajak yang mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik secara benar, lengkap dan jelas, baik laporan bulanan atau masa maupun tahunan. Faktor yang

menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidaktahuan dan pemahaman mengenai pengetahuan peraturan pajak, tarif pajak, manfaat pajak ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi menjadi salah satu faktornya. Kualitas pelayanan yang kurang juga dapat menjadi penyebab kurangnya kepatuhan dari wajib pajak, petugas yang kurang cakap, kurang tanggap dalam untuk membantu permasalahan wajib pajak dapat menjadi salah satu faktor mengapa wajib pajak kurang patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Selain itu Sanksi pajak yang kurang tegas dari pemerintah juga dapat menjadi faktor pendorong mengapa wajib pajak yang melanggar peraturan dengan tidak melaporkan kewajiban pajaknya dan memberikan berbagai alasan yang mereka miliki.

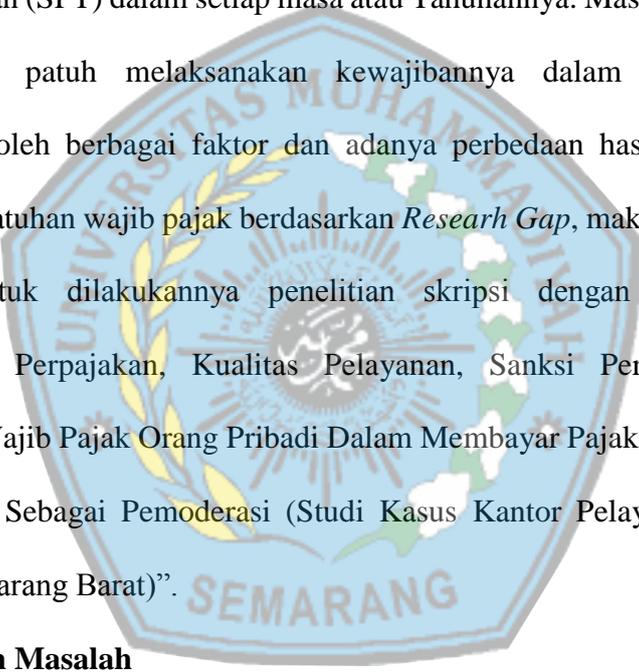
Berdasarkan dari beberapa faktor pendorong mengapa seseorang patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya terdapat beberapa penelitian yang mengemukakan Dian (2017) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batam. Kilapong, *et al* (2017) juga melakukan penelitian yang hasilnya yang menatakan bahwa pengetahuan perpajakan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Berbeda dengan penelitian sebelumnya Johny, *et al* (2017) mengemukakan bahwa pengaruh pemahaman perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Terdapat beberapa penelitian seperti Dian (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batam. Johny, *et al* (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Sukoharjo. Berbeda dengan penelitian sebelumnya Kilapong, *et al* (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Eken, *et al* (2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri.

Sanksi pajak merupakan bentuk tindakan dan antisipasi dari pemerintah kepada wajib pajak agar tidak melanggar peraturan dan patuh terhadap peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah. Beberapa penelitian seperti Dian (2017) mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batam. Johny, *et al* (2017) mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukoharjo. Berbeda dengan penelitian sebelumnya Eken, *et al* (2016) mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri.

Kesadaran wajib pajak merupakan perasaan dari diri sendiri tanpa paksaan siapapun dari seorang wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian seperti Johny, *et al* (2017) mengatakan bahwa kesadaran

berpengaruh berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukoharjo. Eken, *et al* (2016) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri.

Berdasarkan uraian fenomena diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam setiap masa atau Tahunannya. Masih enggan nya wajib pajak untuk patuh melaksanakan kewajibannya dalam perpajakan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor dan adanya perbedaan hasil- hasil penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan *Research Gap*, maka dapat menjadikan motivasi untuk dilakukannya penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Pemoderasi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat)”. 

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan *Research Gap* diatas, maka dapat dirumusan pertanyaan (*Asked Question*) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019 ?
2. Apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019 ?

3. Apakah Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019 ?
4. Apakah Kesadaran Wajib Pajak Dapat Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019 ?
5. Apakah Kesadaran Wajib Pajak Dapat Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019 ?
6. Apakah Kesadaran Wajib Pajak Dapat Memoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019 ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan pertanyaan yang telah dipaparkan diatas maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.
4. Untuk Mengetahui Apakah Kesadaran Wajib Pajak Dapat Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.

5. Untuk Mengetahui Apakah Kesadaran Wajib Pajak Dapat Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.
6. Untuk Mengetahui Apakah Kesadaran Wajib Pajak Dapat Memoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dibidang perpajakan terutama permasalahan yang berkaitan dengan Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai variabel moderasi di KPP Pratama Semarang Barat.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan pada Instansi terkait, sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi / badan guna untuk meningkatkan penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat.

###### **b. Bagi Wajib Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepada wajib pajak tentang pentingnya membayar kewajibannya dibidang perpajakan guna

meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikaan manfaat bagi peneliti yaitu dengan mengimplementasikan ilmu akuntansi, khususnya dibidang perpajakan yang telah dipelajari dan dapat memberi wawasan penelitian, terkait Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Perpajakan, serta kepatuhan membayar pajak dengan membandingkan antara teori yang telah dipelajari sebelumnya dengan kondisi yang terjadi sebenarnya di lapangan.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca di bidang perpajakan serta dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan pengamatan mendalam dan spesifik mengenai masalah yang serupa.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan Skripsi disusun dengan menggunakan Sistematika tertentu untuk mempermudah dalam pengkajiannya. Penulisan Skripsi ini secara garis besar disusun dengan sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian skripsi.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang akan digunakan sebagai acuan dalam menganalisis permasalahan pada penelitian ini. Dalam hal ini penulis menggunakan teori kepatuhan wajib pajak dan teori-teori lain yang mendukung serta hasil penelitian yang relevan yang berisikan penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang waktu dan wilayah penelitian; jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

## BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang uraian gambaran umum penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan dalam penelitian.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari serangkaian pembahasan, keterbatasan penelitian, saran- saran, daftar pustaka serta lampiran.