

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pajak mempunyai peranan penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan, karena pajak merupakan sumber terbesar untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran untuk pembangunan negara. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah 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. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia dan pengeluaran pemerintah. Pemerintah bertanggung jawab penuh dalam segala hal yang berkaitan dengan kesejahteraan rakyat yang diuraikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Pada dasarnya, pajak merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan dengan APBN. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) ini mencakup salah satunya adalah kontribusi pajak yang tiap tahun meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan baik dan lancar. Berikut adalah tabel yang berisi informasi tentang target penerimaan pajak, realisasi penerimaan pajak, serta persentase dari target dan realisasi penerimaan pajak sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Target dan Realisasi Penerimaan Pajak**  
**(Dalam Triliun Rupiah)**

Tahun	Target (a)	Realisasi (b)	Capaian (b/a X 100%)
2014	1.072,37	981,83	91,56%
2015	1.294,26	1.060,83	81,96%
2016	1.355,20	1.105,81	81,60%
2017	1.283,60	1.147,50	89,40%
2018	1.424,00	1.315,93	92,41%

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak yang telah diolah

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa penerimaan pajak mengalami peningkatan tiap tahunnya. Namun, target yang telah ditetapkan tidak pernah tercapai. Menurut Aviliani (2019) dalam [www.cncbindonesia.com](http://www.cncbindonesia.com) mengatakan bahwa pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara. Oleh karena itu, kepatuhan masyarakat maupun badan dalam membayar pajak menjadi penting. Sayangnya, masih banyak masyarakat Indonesia yang belum patuh membayar pajak ([cncbindonesia.com](http://cncbindonesia.com), 2019).

Kepatuhan wajib pajak ini meliputi kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Adapun yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak antara lain adanya ketidakpuasan masyarakat

terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh pejabat tinggi. Ada beberapa langkah yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah dengan menciptakan pelayanan publik yang profesional, mengelola uang pajak secara adil dan transparan, membuat peraturan perpajakan yang mudah dipahami oleh wajib pajak, dan meningkatkan tindakan penegakan hukum kepada wajib pajak yang tidak patuh (<http://www.pajak.go.id>).

Menurut KBBI, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Nurmantu dalam Rahayu dan Devano (2006) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan membayar pajak adalah wajib pajak yang patuh, taat dan memenuhi serta melaksanakan semua kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2014) disebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh hal-hal yang terbagi menjadi dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari individu seorang wajib pajak dan berhubungan dengan karakteristik yang menjadi sebab atau alasan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri seorang wajib pajak, seperti lingkungan atau situasi yang terdapat di sekitar wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang

berasal dari wajib pajak itu sendiri, faktor eksternal, maupun lingkungan. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada faktor eksternal. Beberapa faktor eksternal dari tingkat kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah akuntabilitas, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakannya.

Faktor eksternal yang pertama dalam penelitian ini adalah akuntabilitas. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai persepsi wajib pajak atau masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Minat masyarakat dalam memenuhi kewajiban akan meningkatkan apabila tingkat kenyamanan pelayanan yang baik. Setiap unit kerja Direktorat Jenderal Pajak diharapkan mampu memberikan akuntabilitas pelayanan publik yang baik, sehingga tujuan untuk meningkatkan minat kepatuhan wajib pajak dapat tercapai (Susilawati dan Budiarta, 2013).

Faktor eksternal yang kedua adalah kualitas pelayanan. Menurut Nugraheni (2015) pelayanan fiskus pajak turut andil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan yang dilakukan fiskus diharapkan dapat mempermudah wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan sendirinya. Pelayanan fiskus berperan penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Para wajib pajak akan patuh dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Faktor eksternal yang ketiga adalah sanksi perpajakan. Agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang telah diatur dalam Undang-Undang dan apabila peraturan perpajakan tersebut di langgar, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para

pelanggarnya. Menurut Pranata dan Setiawan (2015), sanksi perpajakan adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati dkk (2017) dengan objek pajak yang berada di KPP Pratama Gianyar, hasilnya menunjukkan bahwa efektivitas sistem perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan penyuluhan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2018), yang mana hasilnya didapatkan bahwa akuntabilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Savitri (2017) dengan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Madiun hasilnya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Chandra (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan tentang penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa akuntabilitas, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak selalu berpengaruh signifikan atau positif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Dengan terdapat perbedaan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan tersebut, maka peneliti ingin meneliti kembali tentang akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, untuk membuktikan apakah hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di Kota Padang, yang mana Kota Padang ini mempunyai kelompok usaha terbesar di Sumatera Barat. Oleh karena itu, peneliti memilih Kota Padang sebagai objek penelitian.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji secara empiris apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji secara empiris apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menguji secara empiris apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat akademis

Agar dapat menambah kepustakaan yang diperlukan untuk penelitian yang memiliki topik serupa, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian tersebut.

2. Manfaat Praktis

Dengan diketahuinya pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak, maka penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pemerintah maupun aparat pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### 1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yang masing-masingnya terdiri dari :

##### BAB I PENDAHULUAN

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

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori yang berisikan dasar teoritis, penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan dasar teori dan analisis serta kerangka penelitian.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, model penelitian dan variabel yang digunakan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari pengujian penelitian yang telah dilakukan, sehingga dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

## BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian, saran yang diberikan penulis, serta keterbatasan penelitian.

