

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan segala aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, serta proses pembangunan sistem ketatanegaraan untuk mencapai tujuan nasional. Hal tersebut tentunya disertai dengan pendanaan negara yang memadai. Suatu negara akan berfungsi dengan baik ketika sumber daya keuangan negara stabil dan kuat (Hamzah, 2018). Dalam mengelola ekonomi hukum, sosial dan mempertahankan keamanan nasional untuk kesejahteraan rakyat, negara membutuhkan dana yang tidak sedikit.

Pajak memegang peranan penting dalam kehidupan bernegara, terutama dalam melaksanakan pembangunan nasional karena pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai semua pengeluaran pembangunan. Penerimaan pemerintah saat ini berupa penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Sektor perpajakan berharap penerimaan pemerintah dapat meningkat dilihat dari semakin bertambahnya jumlah wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun badan. Pengeluaran pemerintah yang besar akan digunakan untuk pembangunan nasional sehingga penerimaan negara harus terus ditingkatkan. Apabila wajib pajak tidak menjalankan kewajiban perpajakannya maka pemerintah tidak akan berjalan dengan baik.

Dalam upaya meningkatkan penerimaan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi system perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* adalah Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Resmi, 2019). Salah satu wajib pajak yang diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, melaporkan dan mempertanggungjawabkan besarnya pajak yang terutang adalah wajib pajak orang pribadi. Orang pribadi sebagai subjek pajak pribadi

yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk memenuhi kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak, harus dapat mengelola usaha individualnya secara lebih baik daripada usaha organisasi. Orang pribadi dapat mengatur segala pengeluaran dalam kegiatan usahanya untuk memperoleh keuntungan yang diinginkan, bahkan dalam mengatur kewajiban perpajakannya (Yuslina, *et.al*, 2018). Namun dalam praktiknya, *self assessment system* sulit diterapkan dan sering disalahgunakan, sehingga bertentangan dengan harapan pemerintah agar system tersebut memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Hal ini juga terkait persepsi masing-masing wajib pajak dalam menanggapi pembayaran pajaknya. Persepsi dibentuk oleh dua faktor, yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri seseorang dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri seseorang. Banyaknya wajib pajak yang tidak patuh juga menjadi penyebab sistem tersebut sulit diterapkan dan sering disalahgunakan, karena rendahnya kesadaran masyarakat sehingga menyulitkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang patuh dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan undang-undang perpajakan (Yuslina, *et.al*, 2018). Rahayu (2017) mengatakan semakin benar tingkat perhitungan penyetoran dan penyampain pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan terhadap peraturan perpajakan dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan seseorang. Kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan dari patuh atau tidaknya seorang wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya, kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak yang terutang, serta kepatuhan terhadap pembayaran tunggakan. Realisasi rasio kepatuhan perpajakan untuk pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada 2020 sebesar 78%. Hingga akhir Desember tahun lalu, jumlah SPT PPh Tahunan yang diterima pada tahun 2020 sebanyak 14,76 juta SPT. Kinerja pada tahun 2020 lebih baik dibanding realisasi lima tahun sebelumnya. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu)

menunjukkan realisasi rasio kepatuhan wajib SPT PPh 2015 sejumlah 60%, wajib SPT PPh 2016 sebesar 61%, wajib SPT PPh 2017 sejumlah 73%, wajib SPT PPh 2018 sebesar 71% dan wajib SPT PPh 2019 adalah 73% (Kontan.co.id, 2021).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya, termasuk meningkatkan kualitas layanan yang mendukung kegiatan perpajakan. Pelayanan adalah melayani atau kemampuan untuk membantu kebutuhan seseorang. Sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai suatu cara bagi petugas pajak untuk mengurus atau mempersiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan tidak hanya menawarkan kualitas infrastruktur fisik (*tangible*) seperti teknologi informasi, kenyamanan kantor pajak atau bentuk fasilitas lainnya, tetapi juga kualitas pelayanan berupa jaminan pelayanan, kejujuran, empati dan membangun kepercayaan bahwa pengguna dana pajak dialokasikan untuk kepentingan pengeluaran negara secara transparan dan akuntabel. Rianty & Syahputepa (2020) mengatakan apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat dan pelayanan fiskus yang baik juga dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, sehingga kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dapat meningkat.

Namun pada kenyataannya, banyak fiskus yang menggunakan cara-cara kotor, yang berarti mereka sering menyalahgunakan wewenangnya untuk memanipulasi data terkait SPT wajib pajak. Hal ini membuat wajib pajak merasa uang pajaknya tidak dikelola dengan baik dan benar. Berdasarkan hal tersebut, kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang sangat baik oleh fiskus berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak. Persepsi wajib pajak akan meningkat dengan kualitas pelayanan yang sangat baik tersebut.

Selain kualitas pelayanan fiskus, faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kondisi keuangan. Apabila penghasilan wajib pajak yang diterima melebihi Penghasilan Kena Pajak (PKP), mengakibatkan wajib pajak harus membayar pajak dan wajib melaporkan pajak penghasilan yang diterima wajib pajak tersebut ke kantor pelayanan pajak. Kondisi keuangan merupakan gambaran dari kondisi ekonomi wajib pajak itu sendiri. Ketika wajib pajak mengalami kondisi ekonomi yang sulit maka memungkinkan mereka tidak mematuhi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak juga menghadapi berbagai risiko yang harus diperhatikan dalam membayar pajak (Yuslina, *et.al*, 2018). Risiko yang harus diperhatikan yaitu risiko kesehatan, risiko keselamatan, risiko keuangan, risiko social dan risiko karir wajib pajak. Risiko adalah hal yang penting untuk diperhatikan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, karena terdapat risiko yang harus dipertimbangkan wajib pajak sebelum melakukan pembayaran pajak (Hasanah, *et.al*, 2020). Dalam menghadapi risiko yang timbul, setiap wajib pajak harus mengambil keputusan untuk menghadapi suatu risiko.

Terdapat banyak penelitian terdahulu yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi diantaranya dilakukan oleh Alamanda & Mulyani (2020) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, preferensi risiko tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus yang dimoderasi preferensi risiko tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuslina, *et.al* (2018) mengatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus yang dimoderasi kondisi keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus yang dimoderasi preferensi resiko tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Erlina, *et.al* (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus yang dimoderasi oleh kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo & Cahyonowati (2012) dengan menunjukkan hasil penelitian yaitu persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko berpengaruh positif dalam memoderasi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian di atas merupakan salah satu faktor yang mendorong peneliti untuk mengkaji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan dan preferensi risiko sebagai variabel moderasi menggunakan responden wajib pajak orang pribadi yang masih aktif menjalankan kewajibannya dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Alasan peneliti memilih objek tersebut karena menurut informasi yang diberikan oleh KPP Pratama Malang Utara jumlah persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2019 sebesar 81,50% dan pada tahun 2020 sebesar 82,69%, yang berarti dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara belum semua wajib pajak orang pribadi menyampaikan SPT sehingga wajib pajak belum sepenuhnya mematuhi kewajibannya.

Alasan peneliti menggunakan kondisi keuangan dan preferensi risiko sebagai variabel moderasi adalah untuk mengetahui apakah variabel moderasi tersebut dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan dan preferensi risiko tersebut akan terkait dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dimana kondisi keuangan merupakan gambaran ekonomi wajib pajak itu sendiri dan

seorang wajib pajak mempunyai kecenderungan menentukan sikap dalam menghadapi risiko yang terjadi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka masalah yang akan diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara?
2. Apakah kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara?
3. Apakah preferensi risiko berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara?
4. Apakah kondisi keuangan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara?
5. Apakah preferensi risiko dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan memberi bukti secara empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.
2. Untuk menguji dan memberi bukti secara empiris pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.
3. Untuk menguji dan memberi bukti secara empiris pengaruh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

4. Untuk menguji dan memberi bukti secara empiris kondisi keuangan dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.
5. Untuk menguji dan memberi bukti secara empiris preferensi risiko dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi bagi perkembangan akuntansi perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penerapan dari ilmu dan teori yang diperoleh selama kuliah dan membandingkan penerapan nyata di lapangan.
- c. Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi bagi mahasiswa lain sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Penulis  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan akuntansi perpajakan mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan kontribusi positif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya
- c. Bagi Pihak Lain  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, menambah informasi, serta untuk mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan bila digunakan dalam penelitian sejenis.