

BAB I

PENDAHULIAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kontribusi wajib bayar kepada negara yang dilakukan oleh orang pribadi maupun badan, bersifat memaksa yang dilandasi oleh Undang-Undang serta tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Pajak digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak telah menjadi salah satu sumber pendapatan negara yang penting bagi pelayanan umum negara serta kepentingan negara. Tidak hanya itu, bagi negara sendiri pajak merupakan sumber pendapatan terbesar. Dibuktikan dalam postur APBN 31 Agustus tahun 2021 bahwa penerimaan pajak tercatat sekitar 76% dari total pendapatan negara (Kemenkeu.go.id, 2021). Roda pemerintahan serta fasilitas layanan dasar masyarakat sangat bergantung dalam penerimaan pajak. Membuat wajib pajak sangat penting ditegakkan agar siklus keuangan negara tetap stabil, jika kepatuhan wajib pajak melemah maka pendapatan negara juga akan melemah dimana akan dirasakan pula bagi masyarakat. Pentingnya pajak bagi negara membuat pemerintah mewajibkan masyarakat untuk membayar pajak.

Berita terkini, komisi pemberantasan korupsi (KPK) mengungkap kasus dugaan suap yang dilakukan oleh pegawai direktorat jenderal pajak membuat menteri keuangan Indonesia, Sri Mulyani Indrawati merasa dikhianati di tengah

upaya mereformasi perpajakan (Antarnews, 2021). Dengan tidak menegakkan kepatuhan wajib pajak, tentu akan berdampak pada negara serta masyarakat secara tidak langsung. Adanya koruptor yang dilakukan oleh pegawai fiskus membuat masyarakat ragu melaksanakan wajib pajak kepada negeri. Dimana yang seharusnya memberikan kepercayaan penuh kepada instansi pemerintah, telah dikhianati karena termakan rayuan korupsi.

Membangun kepatuhan wajib pajak yang baik, tentu tidak hanya memerlukan upaya dari pihak wajib pajak saja. Akan tetapi, perlu adanya kontribusi dari pemerintah serta para fiskus. Dengan dapat menunjukkan kinerja yang baik, adil, dan bijaksana dapat membuat wajib pajak percaya terhadap kinerja pemerintah serta para fiskus. Menurut para ahli (Zineldin, 1998) menyatakan bahwa sebuah organisasi harus menguasai serta mengenali berbagai faktor yang dapat membentuk kepercayaan pelanggan sehingga dapat mewujudkan, menciptakan, mengatur, menjaga dan memperkuat tingkat hubungan antar organisasi dengan pelanggan. Salah satu faktor tersebut yakni kualitas pelayanan fiskus, yang merupakan pelayanan aparat pajak yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan fiskus yang baik maka para wajib pajak akan memiliki pengalaman yang positif sehingga dapat menumbuhkan niat yang baik bagi wajib pajak untuk melakukan kepatuhan wajib pajak selanjutnya. *Theory of Planned Behavior (TPB) Attitude Toward the Behavior* menyatakan bahwa tindakan seseorang berawal karena adanya niat dan

perilaku yang didasari oleh keyakinan, ketika seseorang percaya bahwa sebuah perilaku memiliki hasil positif atau baik maka perilaku orang tersebut akan bersifat positif atau baik pula. Sama halnya ketika para fiskus meyakini bahwa pemberian pelayanan yang baik dapat menghasilkan hasil yang positif kepada wajib pajak, dimana wajib pajak akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan fiskus yang diberikan sehingga terciptanya niat yang positif untuk melakukan kepatuhan wajib pajak selanjutnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Rabiyah, Suryani, and Karim, 2021) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian yang sama dinyatakan oleh (Susmita and Supadmi, 2016) pelayanan fiskal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sari and Fidiana, 2017) dimana menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama dinyatakan oleh (Tene, Sondakh, and Warongan, 2017) bahwa pelayanan wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lainnya yakni sanksi pajak, sanksi pajak sendiri merupakan jaminan wajib pajak untuk memenuhi ketentuan peraturan perpajakan. Dengan kata lain, sanksi pajak ditegakkan guna menjadi alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak ini berjalan dengan cara membayar uang atau denda atas peraturan pajak yang telah dilanggar. *Theory of Planned Behavior (TPB) Perceived Behavior Control* menyatakan bahwa suatu perilaku

dapat terjadi karena adanya faktor internal, eksternal, serta keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat ataupun mendukung sebuah perilaku individu. Sanksi pajak merupakan penyebab eksternal karena tidak dapat dikendalikan oleh wajib pajak itu sendiri, melainkan dapat dihindari dengan cara melaksanakan kepatuhan pajak. Sanksi pajak pula dapat menjadi penghambat maupun pendukung. Ketika wajib pajak memiliki niat positif dalam melaksanakan kepatuhan pajak, maka sanksi pajak akan menjadi alat pendukung yang dapat memotivasi wajib pajak melaksanakan kepatuhan pajak dengan tepat dan benar, sehingga tidak akan terkena sanksi. Menurut (Amran, 2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Makasar Utara. Sama halnya dengan pernyataan (Rahayu, 2017) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wardani and Rumiyatun, 2017) dimana menyatakan bahwasanksi perpajakan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang sama yang dinyatakan oleh (Trifina and Wijayanti, 2016) dimana sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah membangun kepercayaan dengan pelanggan, sama halnya kepercayaan kepada pemerintah. Kepercayaan kepada pemerintah sendiri merupakan keterampilan yang dimiliki individu maupun kelompok yang ditujukan kepada pemerintah, serta memiliki sisi emosional karena apa yang dilakukan oleh salah satu pihak akan dapat

memberikan pengaruh terhadap pihak lain. Secara umum konsep kepercayaan terbagi menjadi dua jenis. Salah satunya yakni *political trust* yang memiliki arti sebuah kepercayaan atas penilaian rakyat terhadap lembaga pemerintah serta para pemimpinnya yang diharapkan dapat memenuhi janji, efisien, adil, dan jujur. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 tahun 2013 Pasal 1 Ayat 3 menyatakan bahwa pendapatan negara adalah hak pemerintah yang diakui sebagai penambah kekayaan bersih. Dapat disimpulkan bahwa pemerintah memiliki hak untuk menentukan penggunaan pendapatan negara termasuk pendapatan yang berasal dari pajak. *Theory of Planned Behavior (TPB) Perceived Behavior Control* menjelaskan mengenai suatu perilaku dapat terjadi karena adanya faktor internal, eksternal, serta keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat ataupun mendukung sebuah perilaku individu. Kepercayaan kepada pemerintah merupakan faktor internal karena hanya dapat dikendalikan oleh para individu, untuk menentukan memberikan sebuah rasa kepercayaan atau tidak.

Kepercayaan kepada pemerintah juga dapat menjadi alat pendukung jika pemerintah dapat mengelola pajak dengan baik, benar dan adil serta dapat membuktikan hal tersebut, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang baik dan dapat menciptakan rasa kepercayaan kepada pemerintah, tentu hal ini dapat menjadi alat pendukung untuk melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian (Latief et al., 2020) menyatakan bahwa variabel kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang sama dinyatakan oleh (Arismayani, Yuniarta, and Yasa,

2017) tingkat kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran manfaat pajak juga menjadi faktor penting, ketika wajib pajak mengetahui manfaat pajak yang sesungguhnya dimana tidak hanya bermanfaat bagi negara, akan tetapi juga bermanfaat bagi masyarakat. *Theory of Planned Behavior (TPB) Attitude toward the behavior* menjelaskan mengenai seseorang yang percaya bahwa sebuah perilaku memiliki hasil positif maka perilaku orang tersebut akan bersifat positif atau baik pula. Sama halnya ketika wajib pajak mengetahui manfaat pajak yang tidak hanya ditujukan kepada kepentingan negara, akan tetapi juga ditujukan kepada masyarakat melalui fasilitas umum. Dengan kesadaran manfaat pajak ini dapat menimbulkan pengetahuan yang baru serta niat yang positif untuk melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Latief, Junaidin Zakaria, and Mapparenta, 2020) menyatakan bahwa kesadaran manfaat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang sama dinyatakan oleh (Bahtiar and Tambunan, 2019) bahwa kesadaran manfaat pajak berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pertumbuhan ekonomi yang baik telah menjadi impian bagi setiap negara. Tanpa ada keraguan antar masyarakat dengan pemerintah, keadilan yang di tegakkan serta toleransi yang ditanamkan secara konsisten. Meraih impian ini tentu tidak hanya membutuhkan usaha dari masyarakat saja, akan tetapi perlu adanya usaha dari pemerintah serta para fiskus. Tahun 2020 Petugas Pidana

Khusus serta Intelijen Kejari Surabaya menangkap johanes limardi atas surat perintah pelaksanaan putusan pengadilan. Kasus ini berawal dari jual beli tanah dan bangunan di daerah Kota Surabaya. Dengan luas 3.145 meter persegi milik PT Logam Jaya yang dibeli oleh PT Royal Star Paragon Regensi dengan harga 20 miliar. Proses perjanjian jual beli ini dilaksanakan di depan tersangka, yaitu notaris Johanes. Saat itu PT Logam Jaya menitipkan cek BCA yang berisi uang PPH final sebesar 1,79 miliar. Akan tetapi justru johanes memberikan cek tersebut kepada freelance untuk dicairkan ke dalam rekening pribadinya.

Kesadaran manfaat pajak yang kurang seperti ini dapat mengganggu pertumbuhan ekonomi negara. Karena manfaat pajak sendiri bukan hanya untuk pemerintah, akan tetapi untuk masyarakat juga seperti halnya jalan raya, jembatan, sekolah negeri, puskesmas, serta kantor polisi. Dengan memahami manfaat pajak akan dapat menciptakan niat yang baik kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang lebih baik lagi serta akan terhindar dari sanksi. Untuk menegakkan kepatuhan wajib pajak tentu harus mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya terlebih dahulu. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepercayaan Kepada Pemerintah dan Kesadaran Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.”**

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan *Theory of Planned Behavior* ?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan *Theory of Planned Behavior* ?
3. Apakah kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan *Theory of Planned Behavior* ?
4. Apakah kesadaran manfaat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan *Theory of Planned Behavior* ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan *Theory of Planned Behavior*.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan *Theory of Planned Behavior*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan *Theory of Planned Behavior*.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan *Theory of Planned Behavior*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi dalam *Theory of Planned Behavior*. Dimana teori ini berkaitan dengan niat, keyakinan dan suatu hal yang dapat menjadi penghambat maupun pendukung.

2. Manfaat Praktik

Dapat menjadi pertimbangan masyarakat mengenai pandangan pajak agar dapat menegakkan kepatuhan wajib pajak yang lebih baik.

3. Manfaat Kebijakan

Dapat menjadi pertimbangan para fiskus dan pemerintah mengenai pengaruh kepercayaan masyarakat kepada kualitas pemerintah dan pelayanan fiskus, agar dapat menjadi lebih baik lagi.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini terbagi menjadi beberapa bab yang disusun secara sistematis sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Gambaran mengenai topik penelitian yang berisi latar belakang, timbulnya masalah, tujuan penelitian, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi pendekatan penelitian, variabel penelitian, sampel, populasi, jenis dan sumber data serta metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISI DATA

Pada bab ini berisi penjelasan gambaran subyek penelitian serta analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran bagi peneliti selanjutnya.