

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu Negara yang berkembang yang terdiri dari banyak pulau dan beraneka ragam budaya. Sebagai salah satu Negara yang berkembang yang sedang melakukan pembangunan disegala bidang. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Pembangunan tersebut harus dapat berjalan dengan lancar sehingga pemerintah memerlukan sumber penerimaan negara dalam membiayai seluruh pembangunan yang dilakukan dari pungutan berupa pajak dari rakyat. Permasalahan dalam perpajakan di Indonesia adalah bagaimana pajak tersebut dapat dikelola secara optimal sementara pemungutan pajak sangat bergantung kepada peran wajib pajak. Berdasarkan kenyataan sampai saat ini banyaknya kendala untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang menjadi permasalahan utama, kurangnya kepatuhan dan kesadaran yang dapat dilihat dari kesengajaan untuk menunda pembayaran pajak serta banyak wajib pajak yang terkena sanksi administratif ataupun bentuk sanksi lain.

Menurut UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pengertian pajak adalah kontribusi wajib 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.

Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Patuh terhadap kewajiban pajak pada dasarnya adalah tindakan yang harus dilakukan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku. Ada beberapa teori yang melandasi kepatuhan wajib pajak menurut Farouq dalam Listiyowati (2021) berpendapat bahwa Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak, bukan sekedar menonjolkan aspek pemungutan pajak yang bersifat “memaksa”, tetapi juga harus diikuti dengan serangkaian regulasi, prosedur dan pelayanan administrasi yang jelas dan berkelas. Menurut Rahayu (2017) mengatakan kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran/ketaatan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan aturan pajak yang ada. Tinggi rendahnya suatu penerimaan pajak ditentukan oleh adanya peran wajib pajak. Dalam hal ini indikator yang sangat berperan yaitu kepatuhan wajib pajak. Mereka diwajibkan sadar ataupun bertanggung jawab dalam kewajiban perpajakan.

Alasan kepatuhan dinilai sangat begitu penting karena adanya kepatuhan pajak yang tinggi dapat meningkatkan penerimaan negara dari berbagai sumber pajak yang ada. Dalam hal ini sumber-sumber penerimaan pajak dapat dikategorikan dalam penerimaan pajak untuk pemerintah pusat dan penerimaan pajak untuk pemerintah daerah. Pajak-pajak yang dapat

dikumpulkan oleh aparaturnegara tersebut pada akhirnya dapat digunakan untuk mendanai penerimaan anggaran pemerintah daerah. Kepatuhan ini akan dapat meningkatkan penerimaan negara dan membuat wajib pajak makin sadar akan pentingnya membayar pajak. Meskipun demikian, masih banyak sekali penyelewengan pajak di Indonesia. Ini artinya bahwa tingkat kesadaran ini dinilai sangat rendah. Itu sebabnya, dibutuhkan pemahaman agar tercipta kesadaran dari wajib pajak itu sendiri.

Wajib pajak dinyatakan patuh ketika wajib pajak dapat melengkapi, mentaati, dan menjalankan kewajiban pajaknya berdasarkan aturan pajak yang berlaku (Witono, 2016). Menurut pendapat ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya guna mencapai keberhasilan pemungutan pajak dari pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor baik internal dan eksternal. Widi dan Ery (2016) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, diantaranya kewajiban moral, kualitas pelayanan serta sanksi perpajakan. kewajiban moral yang semakin baik dari wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Begitu pula dengan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

Faktor internal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak yaitu adanya moral yang dimiliki oleh wajib pajak. Moral wajib pajak dipandang sebagai motivasi intrinsik seseorang untuk mematuhi kewajiban pajak. Seorang wajib pajak yang memiliki moral yang baik akan memenuhi kewajiban perpajakannya dan moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Jika wajib pajak memiliki etika perpajakan yang tinggi, wajib pajak akan menyadari dan dengan sukarela membayar pajak karena mereka percaya akan mendapatkan manfaat dan sebagai wajib pajak yang baik, akan selalu mendukung setiap kegiatan pemerintah (Diah, 2022). Menurut Sani (2017) moral wajib pajak merupakan motivasi intrinsik bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Agita dan Noermansyah (2020) berpendapat bahwa kewajiban moral seseorang dapat dilihat dari etika dan norma sosial seseorang, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kewajiban pajaknya seperti berperilaku jujur dan taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Hubungan kausalitas antara moral wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah apabila kewajiban moral seseorang semakin tinggi maka semakin patuhlah seseorang tersebut terhadap pajaknya.

Seseorang dalam dirinya memiliki kewajiban moral untuk melaksanakan pembayaran pajak disetiap tahunnya. Motivasi terbesar pada kepatuhan wajib pajak ditentukan dengan pengetahuan yang lebih dalam perpajakan. Wajib pajak yang lebih menggunakan moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajak akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut diatas dapat

disimpulkan moral wajib pajak adalah motivasi dari dalam diri wajib pajak untuk melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya terhadap peraturan yang telah ditetapkan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan dituruti atau ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. 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 Putra (2017) sanksi pajak adalah sebuah hukuman atas ketidaktaatan wajib pajak dalam menjalankan ketentuan perpajakannya. Selanjutnya dikemukakan oleh Mardiasmo dalam Umam dan Arifianto (2023) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu bentuk tindakan pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya

bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan dirinya. Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan sanksi perpajakan adalah suatu peraturan yang menjamin bahwa ketentuan peraturan perpajakan akan ditaati oleh wajib pajak dalam menjalankan ketentuan perpajakannya. Hubungan kausalitas antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yaitu semakin tinggi tingkat sanksi perpajakan yang diterima wajib pajak maka tingkat kepatuhan akan semakin meningkat. Penelitian Fadilah (2016) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Menurut Selvy (2013) kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak saat kesulitan maupun permasalahan terkait perhitungan, penyeteroran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak merasa senang, semakin mengerti dan memahami akan kewajiban

pajaknya yang harus dipenuhi (Sucandra dan Supadmi, 2016). Berdasarkan pendapat-pendapat ahli diatas maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan pajak adalah suatu keunggulan dan pemenuhan kebutuhan dalam memberikan perlakuan yang baik agar wajib pajak mencapai kepuasan dalam layanan di kantor pajak.

Kantor Pelayanan pajak (KPP) Pratama Kupang merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur yang termasuk dalam salah satu wilayah kerja dari Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara. Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang terjadi ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Pernyataan ini dapat dilihat dari data penerimaan SPT yang diperoleh dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang yang disajikan dalam Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Kupang 2017-2021

Jumlah WPOP	2017	2018	2019	2020	2021
Terdaftar	124.126	133.506	145.778	187.209	196.271
Lapor SPT	52.581	57.453	55.811	59.978	63.554

Sumber : KPP Pratama Kupang (2023)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang dari tahun 2017-2021 selalu meningkat tetapi jumlah wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT menurun di tahun 2019 yaitu sebanyak 1.642 wajib pajak, dan tahun

2020-2021 jumlah wajib pajak yang melapor SPT meningkat sebanyak 3.576 wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT mengalami fluktuasi. Fluktuasi yang terjadi karena kurangnya kualitas pelayanan pajak seperti pada saat pelaporan SPT, wajib pajak harus antrian panjang yang memakan banyak waktu sehingga terdapat sejumlah wajib pajak yang merasa malas dan kurang patuh dalam menyampaikan SPT-nya. Meskipun jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar setiap tahunnya meningkat tetapi masih terdapat faktor yang menghambat penerimaan pajak yaitu kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang disebabkan kurangnya kualitas pelayanan yang baik. Peningkatkan kualitas pelayanan pajak dapat dilakukan dengan selalu cepat tanggap untuk membantu wajib pajak saat mengalami kendala dalam pelaporan SPT dapat memberikan nilai positif bagi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Sihar dan Ani (2022) menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula dengan hasil penelitian Ratu, dkk (2022) menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hasil penelitian berbeda ditemukan Yani (2022) yang

menemukan bahwa kewajiban moral berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Suhono (2020) dan (Alfarisi dan Endang, 2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian berbeda ditemukan pada penelitian Oktaviane (2013) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Manado dan KPP Bitung.

Penelitian Yani (2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan mampu memoderasi pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Hasil penelitian Herly, dkk. (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat memperkuat pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian berbeda ditemukan pada penelitian Zarina (2023) hasil penelitiannya menemukan bahwa moralitas pajak tidak memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Enrekang. Penelitian Alda dan Wiwit (2023) menemukan kualitas pelayanan tidak memediasi antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan masih terdapatnya hasil penelitian terdahulu yang berbeda maka peneliti ingin menguji lebih lanjut mengenai moral pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Kupang dengan obyek penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang dengan menambahkan variabel moderasi yaitu kualitas layanan untuk mengetahui

dengan ditambahkan variabel moderasi apakah secara signifikan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul **“Pengaruh Moral Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas Layanan sebagai Variabel Moderasi (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang)”**.

1.2. Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Moral Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas Layanan sebagai Variabel Moderasi (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang)”**

1.3. Persoalan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian yang telah dijelaskan, maka persoalan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah moral wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang?

3. Apakah kualitas layanan memoderasi pengaruh moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang?
4. Apakah kualitas layanan memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang?

1.4. Tujuan dan Kemanfaatan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menemukan bukti empiris pengaruh moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.
- b. Menemukan bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.
- c. Menemukan bukti empiris pengaruh moderasi kualitas layanan moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.
- d. Menemukan bukti empiris pengaruh moderasi kualitas layanan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada peneliti dan juga pembaca mengenai pengaruh Moral Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang, serta diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah sebagai sarana untuk penelitian ilmiah yang berkaitan dengan kasus nyata yang terjadi di lapangan, sehingga dapat menambah wawasan keilmuan.

2) Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sehingga dapat digunakan sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

3) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi wajib pajak untuk memberikan tambahan kesadaran dalam membayar pajak dan melaporkan pajak tepat pada waktunya dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.