

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam melakukan perbaikan, pembangunan, dan kemajuan negara ini salah satunya yaitu berasal dari pembayaran pajak masyarakat negara ini, tetapi melihat dari situasi sekarang ini masih banyak masyarakat negara ini yang tidak sadar pentingnya pembayaran pajak bagi pembangunan negara serta kurang patuhnya masyarakat negara dalam melakukan pembayaran pajak. Keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan kelalaian pajak ditimbulkan karena wajib pajak yang tidak patuh. Dampak dari tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang. Menurut Rahayu (2010) Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi system administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang diperoleh dari masyarakat guna membiayai seluruh pengeluaran negara. Peran serta wajib pajak dalam system pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya penerimaan pajak. Jumlah wajib pajak semakin bertambah dar tahun ke tahun namun masih terdapat kendala yakni kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting dalam keberhasilan system pemungutan pajak untuk membayar pajak. Target penerimaan negara dalam sektor perpajakan selalu diupayakan oleh pemerintah demi mewujudkan kemajuan negara yang nantinya juga akan memakmurkan rakyatnya. Ada banyak sekali potensi yang dimiliki setiap negara dalam mewujudkan kemajuan negaranya seperti Indonesia yang memiliki dua sektor sebagai sumber pendapatan negara, yaitu sektor *eksternal* dan sektor *internal*. Kepatuhan pajak merupakan wajib pajak yang telah memenuhi kewajiban untuk membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebenarnya, permasalahan kepatuhan pajak timbul karena persepsi terhadap faktor di dalam diri individu dan di luar diri individu. Menurut Rahmanto (2015) Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini nilai dalam ketaatannya memenuhi kewajiban perpajakan baik dari segi formal dan materil, kepatuhan tersebut dapat diidentifikasi dari kepatuhan WP dalam mendaftarkan diri, menyetorkan SPT, perhitungan dan pembayaran tunggakan.

Fenomena dalam penelitian ini yaitu kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Bengkulu dan Lampung menargetkan penerimaan pajak tahun 2019 sebesar Rp11,023 triliun. Penerimaan tersebut yakni dari penerimaan pajak provinsi Lampung sebesar Rp8,770 triliun dan dari penerimaan Bengkulu Rp2,253 triliun. Namun demikian, penerimaan pajak di DJP Bengkulu dan Lampung saat ini baru terealisasi 65-70 persen. "Penerimaan pajak tahun ini baru 65-70 persen, ini juga pengaruh dampak ekonomi global, serta di Lampung juga harga komoditas masih banyak yang turun, ini tentu berdampak kepada seluruh sektor ekonomi," ujar Kepala Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung Eddy Wahyudi dalam acara Media Gathering di Novotel Lampung, Rabu, (20/11). Menurut Eddy, pertumbuhan ekonomi Lampung saat ini masih bersumber dari komoditas, oleh karenanya pajak terbesar masih berasal dari komoditas seperti sawit, gula, kopi dan lain-lain. "Perdagangan juga sektor penting dari sumber pajak, meski dominan saat ini adalah komoditas, namun hal baru seperti UKM mulai kami dorong, salah satunya dengan menggelar Bisnis Development Service untuk mendorong pertumbuhan bisnis UKM, dan bisa meningkatkan penerimaan pajak," sambungnya. Eddy juga menyampaikan, meski penerimaan pajak di tahun ini belum tercapai maksimal, namun menurut catatannya tingkat kepatuhan untuk penyampaian SPT di DJP Bengkulu dan Lampung sampai saat ini sudah cukup baik namun tetap harus ditingkatkan, yakni mencapai 75-80 persen. Untuk itu, dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut, pihaknya memiliki beberapa program seperti Mahasiswa Tax Center wajib pajak. "Upaya ini untuk mereka ketika menjadi wajib pajak diharapkan dapat memahami dan mematuhi wajib pajak tersebut," pungkasnya. (Bandar Lampung, Gatra.com)

Terkait dalam fenomena diatas menyangkut tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh moralitas dari wajib pajak. Hal ini disebabkan karena membayar pajak adalah suatu aktivitas yang tak lepas dari kondisi behavior wajib pajak itu sendiri. Menurut Christha (2016) kewajiban moral yang lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya. Wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang berlaku dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya menurut Putu (2014). Selain itu, jika seorang wajib pajak memiliki moral yang tinggi, maka wajib pajak tersebut akan berfikir positif dengan melakukan sesuatu hal yang dinilai baik dan perlu dilakukan, dan akan menghindari perbuatan yang dinilai buruk. Wajib pajak yang memiliki moral yang tinggi akan memahami pentingnya pajak dalam kehidupan manusia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya karena lingkungan sosial merupakan salah satu factor yang berasal dari luar diri wajib pajak. Lingkungan sosial meliputi "semua kondisi-kondisi dalam dunia yang dalam cara-cara tertentu mempengaruhi tingkah laku seseorang termasuk pertumbuhan dan perkembangan, yang dapat pula dipandang sebagai sebagai penyiapan lingkungan bagi generasi yang lain, lingkungan sosial juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak" Putri (2013).

Untuk itu kepatuhan wajib pajak juga didasari dengan adanya moral sebagai pedoman diri. Moralitas merupakan suatu usaha untuk membimbing tindakan seseorang dengan akal. Membimbing tindakan dengan akal yaitu melakukan apa yang paling baik menurut akal, seraya memberi bobot yang sama menyangkut kepentingan individu yang akan terkena oleh tindakan itu. Hal ini merupakan gambaran tindakan pelaku moral yang sadar. Pelaku moral yang sadar adalah seseorang yang mempunyai keprihatinan, tanpa pandang bulu terhadap kepentingan setiap orang terkena oleh apa yang dilakukan beserta implikasinya. Tindakan tersebut didasarkan pada prinsip-prinsip yang sehat menurut Rachels (2004).

Dalam lingkup perpajakan, manusia akan melihat lingkungan sekitarnya yang seharusnya memahami perpajakan. Masyarakat akan saling mengamati terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Jika kondisi lingkungan baik (taat aturan), masing-masing individu akan termotivasi untuk mematuhi peraturan perpajakan dengan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebaliknya jika kondisi lingkungan sekitar tidak baik (melanggar aturan), masyarakat menjadi saling meniru untuk tidak mematuhi peraturan karena dengan membayar pajak mereka merasa rugi telah membayarnya sementara banyak penyelewengan pajak dan banyak wajib pajak yang masih belum membayar pajak. Lingkungan sosial yang tidak kondusif akan lebih mendukung wajib pajak untuk tidak patuh. Lingkungan sosial yang tidak kondusif seperti : Lingkungan bisnis wajib pajak berada yang sulit menerapkan atau mengikuti peraturan yang berlaku, para pemimpin dan para wakil atau tokoh rakyat yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan juga memberi contoh yang tidak baik terhadap masyarakat, Gunawan (2013)

Setiawan (2014) dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Menurut Jatmiko (2006), fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Berbeda dengan Zulaikhah (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak terdukung. Kualitas pelayanan merupakan penyebab *eksternal* karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing

Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Budiarta (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut sejalan dengan Mangoting (2012) dan Setiawan (2014) menyatakan Salah satu unsur pajak adalah bersifat memaksa dan dipungut berdasarkan Undang-Undang. Undang- Undang yang mengatur mengenai pajak dan berlaku di Indonesia disebut sebagai Undang- Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Zulaikhah (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan masih belum dapat membuat Wajib Pajak patuh untuk melaksanakan kewajibannya. Hal ini dapat terjadi karena pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan. Pemberian sanksi yang memberatkan Wajib Pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Namun, pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan dapat membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan sehingga dapat mencegah terjadinya ketidakpatuhan. Sanksi perpajakan sangat diperlukan dalam sistem pajak agar Wajib Pajak patuh akan kewajibannya membayar pajak. Untuk itu pemerintah daerah harus mensosialisasikan dengan baik kepada para Wajib Pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi denda serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi denda terhadap Wajib Pajak. Jadi semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton di Bandar Lampung selama dua tahun terakhir.

Jumlah Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton		
Tahun	2018	2019
Non Efektif	33.343	39.925
Normal	75.599	76.546
Grand Total	108.942	116.471

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Zara (2018) meneliti pengaruh kewajiban moral dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Bantul dan hasil penelitiannya yaitu kewajiban moral dan lingkungan sosial pengusaha berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha. Alasan saya memilih untuk menjadikan replikasi karena penelitian ini menarik dilakukan untuk memverifikasi ulang dari beberapa hasil penelitian terdahulu yang masih beragam hasil tentang variabel dan faktor-faktor wajib pajak. Data dan sampel terdahulu menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pertama Bantul sedangkan data dan sampel penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak yang ada di KPP Kedaton Bandar Lampung dan penambahan 2 variabel (X) dari penelitian Ryan (2018) yaitu kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, karena menurut peneliti kualitas pelayanan dan sanksi saat ini belum berjalan dengan baik, maka di penelitian ini saya akan meneliti bagaimana kualitas dan sanksi perpajakan pada saat ini apakah sudah berjalan dengan baik atau masih adanya kendala.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengungkapan kepatuhan wajib pajak dengan *judul “Pengaruh Kewajiban Moral, Lingkungan Sosial, Kualitas Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”*.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini tidak meluas, terarah dan sesuai dengan perumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan, maka pematasan masalah perlu dilakukan dalam penelitian ini, yaitu

1. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kewajiban moral, lingkungan sosial, kualitas pelayanan dan sanksi pajak.
2. Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak.
3. Wajib pajak di KPP Kedaton Bandar Lampung yang menjadi objek penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel penelitian.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diurai diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
4. Apakah terdapat pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti secara empiris mengenai :

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka kita memperoleh manfaat sebagai berikut :

#### **1. Bagi Peneliti**

Menambah ilmu dan wawasan tentang kewajiban moral dan lingkungan social terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha dan khususnya dalam perpajakan serta mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang diperoleh selama perkuliahan sehingga dapat diterapkan dalam praktek kehidupan di masyarakat. Dan sebagai ilmu jika kita ingin membuka usaha sendiri akan lebih baik untuk mempertahankan dengan baik tentang peraturan wajib pajak orang pribadi pengusaha serta mengetahui sanksi jika terlambat membayar pajak.

#### **2. Bagi Instansi Pajak / Kantor Pajak**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak maupun Direktorat Jendral Pajak, terutama terkait kewajiban moral dan lingkungan sosial dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Dan juga membantu kantor pajak untuk mengevaluasi kerja mereka agar bisa lebih meningkatkan lagi kinerja mereka dari masa ke masa dan meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh terhadap aturan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang Latar Belakang, Ruang Lingkup Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku, skripsi dan jurnal yang berkaitan dengan penyusunan laporan proposal skripsi.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dibagian ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang Hasil Penelitian yang meliputi deskripsi data seperti objek penelitian dan variable penelitian, hasil analisa, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan tentang pengaruh kewajiban moral dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi uraian tentang pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**