

BAB 1

PENDAHULUAN

A.1 Latar Belakang Masalah

Pajak memiliki peranan penting dalam mensukseskan program pembangunan baik ditingkat pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah. Keberhasilan menggalang sumber penerimaan kas dari pajak tentunya sangat dipengaruhi oleh tingkat Kepatuhan Masyarakat sebagai Wajib Pajak, semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak maka akan akan semakin lancar aliran perpindahan dana masuk dari masyarakat ke kas Negara atau kas daerah, dan sebaliknya jika tingkat kepatuhan Wajib Pajak rendah maka aliran perpindahan dana masuk dari masyarakat ke kas Negara atau kas daerah akan semakin tersendat.

Di Kabupaten Nias Selatan terdapat dua kelompok data yang memberikan gambaran tentang berbagai fenomena pemungutan pajak daerah yaitu realisasi penerimaan pendapatan dari pajak restoran tidak pernah mencapai target yang direncanakan. Para pengusaha sebagai Wajib Pajak restoran tidak merasa melakukan pembayaran kewajiban pajak resporan kepada pemerintah daerah melalui pemotongan pihak ketiga dan atau bendaharawan pemerintah. Kondisi ini tergambar jelas pada realita yang terjadi, dimana rumah makan dan restoran yang menjadi rekanan pemerintahan daerah menerima harga pembelian secara utuh tanpa potongan apapun. Terdapat implementasi sempurna dari harga barang dan jasa yang dicantumkan didalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sehingga tercipta situasi yang seolah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah selalu sama dengan Realisasinya. Utang pajak yang timbul dari transaksi-transaksi dengan rekanan pemerintah telah disiasati oleh setiap Satuan Perangkat Kerja Daerah didalam anggarannya sebagai antipasti terhadap respon rekanan yang cenderung tidak bersedia untuk dipotong pajaknya, keadaan ini memberi sebuah kesan, seolah-seolah yang memilki utang pajak pada setiap transaksi jula beli barang dan jasa kepada rekanan adalah SKPD itu sendiri.

Fenomena tersebut mendorong peneliti untuk melakukan suatu penelitian dengan topic “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimediasi oleh Variabel Kesadaran Pajak ”. Hasil penelitian diharapkan dapat mengungkapkan keterkaitan yang jelas diantara variabel-veraibel yang telah diobservasi.

A.2 TINJAUAN PUSTAKA

1. Sosialisasi Pajak

Ada banyak penjelasan yang dikemukakan mengenai pengertian pajak, diantaranya ; *Tax socialization is an effort of the General Directorate of Taxation to provide understanding, information and guidance for all taxpayers* Andreas , Savitry (2015) Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi dan pembinaan kepada seluruh wajib pajak. Firmansyah, Harryanto, Trisnawati (2022) menjelaskan bahwa Sosialisasi pajak dilakukan oleh otoritas pajak untuk memberikan informasi dan pengetahuan kepada wajib pajak, selain itu (Aspatista, 2017) Sosialisasi perpajakan merupakan upaya pemberian informasi dan

pengetahuan kepada wajib pajak mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan. Dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi merupakan upaya yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk memberikan pengetahuan melalui penyampaian informasi pajak kepada Wajib Pajak.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang tergolong penting dalam untuk menggerakan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya dengan baik. Sulistiwyat (2018) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus Kaimuddin, Purwatiningsih (2018). Selanjutnya (Rukmana, didalam hartopo, masitoh, siddi 2020) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Dwiyani Permatasari (2022). Dari berbagai dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan maksimal disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen serta harus dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang baik mempunyai beberapa dimensi *yaitu quality of service as follows 1. Tangible 2. Empaty ,3. Responsiveness 4. Reliability 5.assurance* andreas dan savitri (2015).

3. Sanksi Pajak

Sanksi Pajak diperlukan untuk menertibkan dan memberikan rasa takut kepada wajib Pajak agar patuh pada aturan. Handoko, Toni, Simorangkir (2020) mengemukakan “Sanksi perpajakan merupakan ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan, ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Mardiasmo didalam Indriati, Pardanawati, Utami (2022) mengatakan bahwa Sanksi perpajakan adalah alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. menurut Larasati didalam mustofa, Vebriana, Adriana (2022) Sanksi pajak merupakan alat pencegah wajib pajak dalam melakukan pelanggaran terhadap ketentuan perpajakan. Dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak merupakan ancaman hukuman yang ditunjukan kepada setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap aturan pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. sanksi pajak memiliki berbagai aspek yaitu Tujuan sanksi pajak, Pengenaan sanksi Pengenaan sanksi tanpa toleransi, Sanksi pidana yang diterapkan terhadap pelanggar peraturan perpajakan cukup berat, Sanksi administrasi

yang diterapkan terhadap pelanggar peraturan perpajakan sangat ringan, Penerapan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu upaya untuk mendidik wajib pajak, Sanksi perpajakan harus diterapkan pada pelanggar tanpa toleransi, penerapan sanksi pajak dapat dinegosiasikan.

4. Kesadaran Pajak

Kesadaran membayar pajak merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara pertisipatif berdasarkan aturan yang berlaku. Nasution dalam Kaimuddin, Purwatiningsih (2018) mendefinisikan kesadaran wajib pajak merupakan “sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” menurut Kemala (2015) didalam Handoko, Toni, Simorangkir (2020) *Taxpayer awareness is a person's good faith to fulfill the obligation to pay taxes based on a sincere and sincere conscience.*” Kesadaran wajib pajak adalah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas” *Taxpayers awareness can be explained as a condition when taxpayers understand how to calculate and pay their tax liability. Generally, awareness of the taxpayer to pay taxes will create taxation morality of society.* Andreas ,Savitry (2015) “Kesadaran wajib pajak dapat dijelaskan sebagai suatu kondisi ketika wajib pajak memahami cara menghitung dan membayar kewajiban pajaknya. Secara umum, kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan menciptakan moralitas perpajakan masyarakat. Menurut Firmansyah, Harryanto, Trisnawati (2022) Kesadaran pajak merupakan kondisi di mana wajib pajak secara sadar berkeinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Berdasarkan pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa kesadaran pajak merupakan itikad baik untuk melaksanakan kewajiban pajak yang dilandasi n pengetahuan atau pemahaman untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban tersebut.

Kesadaran Wajib Pajak tercermin dari berbagai aspek. *According Andreas dan savitry (2015) there are four indicators that will enhance taxpayers awareness: Build a positive perception about tax obligation, Learn about taxpayers characters, Improve taxpayers knowledge about tax regulations, and Periodic tax socialization. According to Muliari and Setiawan in Meidawati (219), a taxpayer can be called having awareness if the conditions below are fulfilled: Being aware of the existence of taxation laws and provisions, Being aware of the function of tax for state expenditures, Being aware that the tax obligation must be implemented based on the prevailing regulations, Being aware of the function of tax for state financing, Calculating, paying, and reporting tax voluntarily, Calculating, paying, and reporting tax correctl*

5. Kepatuhan Pajak

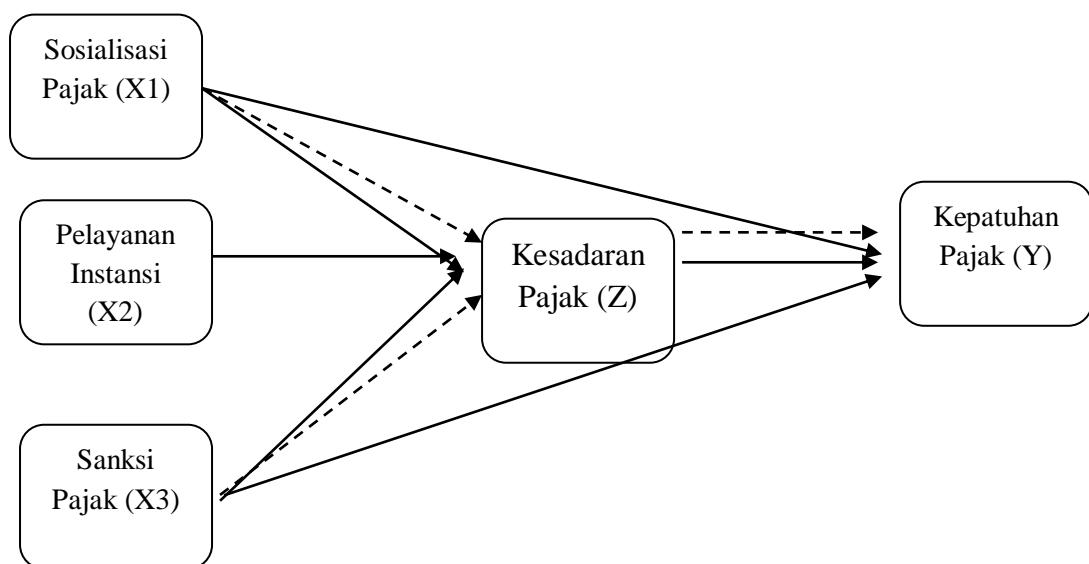
Tax compliance is the compliance of a person, in this case is a taxpayer, with tax regulations or laws. Taxpayer compliance is the fulfillment of tax obligations carried out by taxpayers in order to contribute to the development of the State which is expected to be fulfilled voluntarily Handoko, Toni, Simorangkir (2020) “Kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang, dalam hal ini wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan

Negara yang diharapkan dapat dipenuhi secara sukarela.” Menurut Nurmantu didalam Misra (2019) mengartikan kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak tercermin dari beberapa aspek diantaranya Memenuhi kewajiban pajak, Membayar pajak tepat waktu, Memenuhi persyaratan, Mengetahui jatuh tempo, Tidak Memiliki tunggakan, Tidak melanggar ketentuan pajak Wardani dan Asis (2017).

A.3 Kerangka Pemikiran

pengenalan aturan pajak dapat membentuk Kesadaran pajak dan mendorong wajib pajak untuk mematuhi aturan tersebut. Pengenalan pajak bagi masyarakat dapat diperoleh dari Sosialisasi Pajak oleh instansi pemerintahan yang membidanginya, semakin sering aturan Pajak disosialisasikan maka semakin meningkat pemahaman pajaknya semakin kesadaran pajaknya dan pada akhirnya meningkatkan Kepatuhan Pajak. Kalitas layanan Instansi merupakan faktor pendorong bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Jika petugas menunjukkan kualitas layan yang baik, maka Wajib Pajak dapat menjadi lebih proaktif dan partisipatif, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak kondusif maka masyarakat akan cenderung malas berurusan dengan fiskus dan bahkan dapat menimbulkan sikap apatis terhadap pajak. ini berarti bahwa jika Pelayanan Instansi baik maka Kepatuhan Pajak akan meningkat. Sanksi Pajak juga merupakan faktor pendorong untuk meningkatkan Kepatuhan Pajak secara langsung. Sanksi Pajak dapat juga memberikan tekanan untuk menyadarkan orang-orang yang tidak patuh pajak, artinya Wajib Pajak yang pernah dikenakan sanksi akan cenderung berusaha untuk mengenal kewajibannya serta berusaha melakukannya secara benar, sehingga dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak. secara skematis dapat digambarkan ditampilkan pada gambar 2.1

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



A.4 Hipotesis

Berdasarkan kajian-kajian teori dan deskripsi hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, sehingga penulis merumuskan hipotesis-hipotesis penelitian berikut :

1. Terdapat Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak di Kabupaten Nias Selatan.
2. Terdapat Pengaruh Layanan Intansi terhadap Kepatuhan Pajak di Kabupaten Nias Selatan.
3. Terdapat Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak di Kabupaten Nias Selatan.
4. Terdapat pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak di Kabupaten Nias Selatan.
5. Terdapat Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kesadaran Pajak di Kabupaten Nias Selatan.
6. Terdapat Pengaruh Layanan Intansi terhadap Kesadaran Pajak di Kabupaten Nias Selatan.
7. Terdapat Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kesadaran Pajak di Kabupaten Nias Selatan.
8. Terdapat Pengaruh Sosialisasi Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak melalui Kesadaran Pajak di Kabupaten Nias Selatan.
9. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak melalui Kesadaran Pajak di Kabupaten Nias Selatan.
10. Terdapat Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak melalui Kesadaran Pajak di Kabupaten Nias Selatan.