

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah iuran yang dipaksakan pemerintahan suatu negara dalam periode tertentu kepada wajib pajak yang bersifat wajib dan harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara dan bentuk balas jasanya tidak langsung Menurut (Hertati, 2021). Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan”. Pengertian Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Pajak sangat berkontribusi bagi pembangunan nasional serta memperkuat ketahanan ekonomi nasional yang dilakukan oleh pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah (Pemda). Selain itu, penerimaan pajak merupakan salah satu sumber untuk belanja negara yang diharapkan dapat meningkatkan kontribusinya dimasa yang akan datang untuk mencapai kemandirian finansial nasional. Penerimaan sektor pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sangat penting, maka dari itu pemerintah mengintensifikan pemasukan dari

sektor pajak dengan pertimbangan bahwa penerimaan pajaklah yang lebih potensial dibandingkan dengan penerimaan-penerimaan lainnya. Hal ini terlihat bahwa pendapatan negara tahun 2023 mencapai Rp 2.463 Triliun, yang mana pendapatan yang berasal dari Penerimaan Perpajakan sebesar Rp2.021,2 Triliun, dan Penerimaan Negara Bukan Pajak sebesar Rp 441,4 Triliun.

Langkah pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan dimulai dengan melakukan penegakan hukum pajak serta melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983 dan sejak itu sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut Self Assessment System. Self Assessment System adalah suatu sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya, mulai dari mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung besarnya pajak yang terutang, membayar pajak yang terutang ke bank atau kantor pos dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara manual. Walaupun pemungutan pajak menganut sistem Self Assessment akan tetapi dalam rangka pembinaan, penelitian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak (WP), DJP masih mengeluarkan ketetapan yang merupakan komponen Official Assessment System (pajak dihitung oleh petugas pajak).

Seiring perkembangan ilmu dan teknologi terutama dalam hal komputerisasi dan dunia internet maka DJP mengadopsi sebuah inovasi teknologi baru yaitu teknologi internet yang dijadikan sebagai salah satu alat pelayanan yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan diberi kepercayaan penuh kepada wajib pajak maka peran serta dan kesadaran masyarakat

sangat dibutuhkan, karena petugas pajak lebih banyak dalam tatanan pembinaan dan pengarahan.

Salah satu unit kerja DJP yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, KPP Pratama yang ada di Kota Padang adalah KPP Pratama Padang Satu dan KPP Pratama Padang Dua. KPP Pratama Padang Satu merupakan Kantor Pelayanan Pajak dengan jumlah Wajib Pajak terbanyak dibawah naungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera Barat dan Jambi. KPP Pratama Padang Satu bertanggung jawab untuk melakukan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang perpajakan sesuai dengan wilayah kewenangannya seperti yang telah diatur dalam undang-undangnya serta membantu pemerintah untuk mencapai target penerimaan negara. Berikut ini gambaran KPP Pratama Padang Satu yang memiliki target dan realisasi penerimaan pajak tahun 2018-2022.

Tabel 1.1

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Padang Satu Tahun 2018-2022

No.	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2018	2.693.737.094.000	2.239.485.829.306	83,14%
2	2019	2.669.825.257.000	1.780.414.036.459	66,69%
3	2020	1.805.216.901.000	1.450.377.104.515	80,34%
4	2021	1.732.487.199.000	1.832.537.037.972	105,77%
5	2022	2.300.180.780.000	2.606.837.888.514	113,33%

Sumber : KPP Pratama Padang Satu, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa adanya kenaikan dan penurunan realisasi penerimaan pajak dibandingkan dengan target penerimaan pajak di KPP Pratama Padang Satu. Hal ini terlihat pada tahun 2019 mengalami penurunan dari tahun 2018 menjadi 66,69%, dapat kita ketahui bahwa pada tahun 2018-2020 persentase penerimaan pajak masih dibawah 100% atau belum mencapai target

yang telah ditetapkan. Dan pada Tahun 2022 mengalami kenaikan dari tahun 2021 menjadi 113,33%, diketahui bahwa pada tahun 2021-2022 persentase penerimaan pajak sudah mencapai target yang telah ditentukan atau sudah mencapai 100%. Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja penerimaan pajak seperti kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah, pengawasan dan pemeriksaan yang efektif, dan kejelasan, kepastian serta kesederhanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berikut tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2018-2022.

Tabel 1.2

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	WP OP Lapor SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
2018	183.012	57.791	32%
2019	195.771	58.567	30%
2020	256.484	59.901	23%
2021	269.632	66.365	25%
2022	285.241	60.669	21%

Sumber : KPP Pratama Padang Satu

Berdasarkan tabel di atas diuraikan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Padang Satu mengalami peningkatan setiap tahun dari 2018-2022 dari 183.012 menjadi 285.241 sedangkan tingkatan kepatuhan wajib pajaknya mengalami penurunan dari tahun 2018 sampai 2022 dari 32% menjadi 21%. Dari fenomena tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tingkatan kepatuhan wajib pajak masih belum optimal.

Salah satu faktor penyebab penerimaan pajak yang sulit tercapai yaitu kepatuhan wajib pajak yang rendah itu dibuktikan karena perilaku wajib pajak yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak. Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur

dalam Undang-undang, tak terkecuali mengenai Wajib Pajak Orang Pribadi. Kondisi ekonomi saat ini, seperti tingginya inflasi, menurunnya daya beli masyarakat terhadap komoditi pokok, hingga mempengaruhi tingkat konsumsi masyarakat, yang secara tidak langsung mempengaruhi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Penurunan tingkat konsumsi konsumen tentu saja ikut mempengaruhi kondisi produsen dalam hal ini para Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (Fitria, 2017).

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan adalah kemampuan seseorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan dibayarkan, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Sikap wajib pajak dapat ditingkatkan melalui pemahaman peraturan perpajakan yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan mengurangi kecenderungan untuk menghindari pajak. Pemahaman peraturan perpajakan yang wajib pajak miliki akan membuat mereka mengetahui alur uang pembayaran pajak serta manfaat pajak yang akan mereka dapatkan (Suardana & Gayatri, 2020).

Dengan meningkatnya pemahaman peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Peningkatan tingkat pemahaman peraturan perpajakan dapat menyebabkan meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak, selain itu peningkatan kesadaran wajib pajak sehubungan dengan kewajiban pajak dapat lebih ditingkatkan melalui peningkatan layanan pendidikan pajak dan bukan hanya sekedar memberikan

mereka pedoman sederhana tentang tata cara mengisi formulir pajak. Pemahaman peraturan perpajakan didefinisikan sebagai sensitivitas wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, yang mengacu pada sejauh mana kesadaran wajib pajak pada peraturan dan informasi yang terkait dengan perpajakan (Ardiyanti & Supadmi, 2020).

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan yang baik akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak sehingga akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban mereka untuk membayar pajak. Aparatur pajak memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan fiskus harus memiliki kompetensi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Safitri & Silalahi, 2020). Kompetensi yang harus dimiliki oleh fiskus service, seperti memiliki keahlian, pengetahuan (knowledge), dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Penelitian ini menyatakan bahwa jasa fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Septyana & Suprasto, 2019).

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak patuh dengan aturan yang berlaku. Sanksi perpajakan meliputi sanksi administrasi dan sanksi pidana. Semakin tinggi sanksi yang berlaku, maka wajib pajak diharapkan akan semakin peduli terhadap kewajiban perpajakannya (Asfa dan Meiranto, 2017).

Dalam hal peningkatan kepatuhan wajib pajak, Dirjen pajak mengeluarkan sistem untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban melaporkan

SPT tahunan yaitu sistem *e-filling*. *E-filling* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak (Erawati & Ratnasari, 2018).

Administrasi perpajakan modern yaitu salah satu hasil dari perubahan pajak di Indonesia dilakukan dengan cara berjenjang dan komprehensif terhadap pengawasan, kebijakan perpajakan dan bidang hukum. Sistem administrasi pajak modern menerapkan Good Governance serta melayani masyarakat secara prima. Adanya sistem administrasi perpajakan modern memiliki tujuan untuk memperoleh target penerimaan pajak, dan membuat perubahan paradigma perpajakan yang semakin baik lagi (Chatib Basri Mayara Felix Rema Hanna Benjamin Olken et al., 2019). Sistem administrasi perpajakan modern berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak (Septiliani & Ismatullah, 2021).

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa penelitian saat ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya terletak pada variabel yang digunakan, begitupun persamaannya. Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel pemahaman peraturan perpajakan dan tidak menggunakan variabel moderasi yaitu

sistem administrasi perpajakan seperti pada penelitian saat ini. Selain itu, lokasi penelitian juga menjadi pembeda dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini. Penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sedangkan penelitian saat ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Penerapan Moderasi Sistem Administrasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Pratama Padang Satu”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena diatas, maka dapat diidentifikasi masalah – masalah berikut ini :

1. Masih kurang-nya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pembayaran wajib pajak pada KPP Pratama Padang Satu.
2. Wajib pajak belum sepenuhnya memahami pengetahuan perpajakan dan tata cara perpajakan.
3. Ketidakhahaman wajib pajak orang pribadi mengenai prosedur dalam pembayaran pajaknya.
4. Masih ada wajib pajak orang pribadi tidak membayar pajak karena kurang tegasnya sanksi yang diberikan dirjen pajak membuat wajib pajak yang tidak membayar pajak.

5. Berbelit-belitnya proses wajib pajak dalam mengurus formulir pembayar pajak untuk wajib pajak orang pribadi.
6. Masih banyak wajib pajak yang memanfaatkan celah untuk menghindari pembayaran pajak.
7. Banyaknya berkas yang harus di proses membuat fiskus kewalahan dalam melayani wajib pajak yang menyebabkan turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak membayarkan pajaknya.
8. Kualitas pelayanan yang rendah menyebabkan wajib pajak enggan membayarkan pajaknya.
9. Rendahnya kepuasan wajib pajak terhadap penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu berbelit-belitnya proses pengurusan pembayaran pajak, membuat wajib pajak orang pribadi enggan mengurus pembayaran pajaknya.
10. Terjadinya diskriminatif sanksi kepada wajib pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak membayar pajak.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian ini, maka penulis memfokuskan menganalisa variable bebas yaitu Pemahaman Peraturan Perpajakan [X1], Kualitas Pelayanan Fiskus [X2], Sanksi Perpajakan [X3], Penggunaan E-Filling [X4], Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi [Y], Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan [Z] Sebagai Moderasi Pada KPP Pratama Padang Satu.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, identifikasi masalah dan Batasan masalah diatas perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Orang Pribadi?
3. Bagaimana Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Bagaimana Pengaruh Penggunaan E-filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
5. Bagaimana Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Padang Satu yang dimoderasi oleh Sistem Administrasi Perpajakan?
6. Bagaimana Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Padang Satu yang dimoderasi oleh Sistem Administrasi Perpajakan?
7. Bagaimana Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Padang Satu yang dimoderasi oleh Sistem Administrasi Perpajakan?
8. Bagaimana Pengaruh Penggunaan E- Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Padang Satu

yang dimoderasi oleh Sistem Administrasi Perpajakan?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Pemahaman Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu.
5. Untuk mengetahui Pengaruh Pemahaman Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu melalui Sistem Administrasi Perpajakan sebagai variabel moderasi.
6. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu melalui Sistem Administrasi Perpajakan sebagai variabel moderasi.
7. Untuk mengetahui Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu melalui Sistem Administrasi Perpajakan sebagai variabel moderasi
8. Untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan E-filing terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu melalui Sistem Administrasi Perpajakan sebagai variabel moderasi.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini penulis dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi berbagai pihak diantaranya, yaitu :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai moderasi di Kota Padang.

2. Bagi DJP Kota Padang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak agar meningkatkan kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melakukan pembayaran pajak, baik PPB, BBnKB, dll.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi para pihak-pihak yang berkepentingan dan penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai media informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam mengembangkan dan mendalami kembali masalah ini.