

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan yang pesat di era globalisasi, terutama setelah pandemi COVID-19, menuntut negara-negara untuk terus berupaya memulihkan perekonomian global dan pembangunan nasional serta meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Untuk mencapai tujuan nasional Indonesia mewujudkan masyarakat adil dan makmur, dapat dicapai secara merata di seluruh pelosok negeri melalui pembangunan nasional secara bertahap, terencana, dan berkelanjutan, serta memerlukan biaya yang besar. Salah satu sumber penerimaan dalam negeri yang mempunyai potensi besar dalam membiayai pembangunan nasional berasal dari pajak. Pajak bertujuan untuk menyetarakan perekonomian dan pembangunan suatu negara (Syahrial, 2022).

Pajak merupakan salah satu penerimaan terbesar dalam pendapatan negara Indonesia. Pajak menurut pasal 1 angka 1 UU No.28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan: “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.(Pratama & Mulyani, 2020)

Pajak juga merupakan sumber pendapatan negara yang memberikan kontribusi terbesar dalam mendukung pembiayaan APBN. Begitu pentingnya peran pajak dalam APBN, maka pemerintah yang dalam hal ini merupakan petugas Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak . Berbagai upaya dilakukan Ditjen Pajak agar penerimaan pajak maksimal yaitu dengan cara optimalisasi penerimaan pajak. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan penerimaan pajak.(widya lestari, 2023)

Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini adalah self assessment, dalam sistem ini Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari pentingnya membayar pajak. Wajib Pajak diberikan kepercayaan menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan dan mempertanggungjawabkan sendiri pajak yang terutang. Salah satu Wajib Pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah Wajib Pajak orang pribadi (Siahaan & Halimatusyadiah, 2020) Berdasarkan Self-Assessment System, wajib pajak harus memiliki motivasi yang tinggi dalam membayar kewajiban perpajakannya. Apabila tingkat motivasi wajib pajak rendah, maka hal ini akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya dan secara otomatis akan mempengaruhi

penerimaan pajak tersebut. Oleh karena itu, keaktifan dari wajib pajak memang diperlukan agar sistem ini dapat berjalan dengan semestinya (Fadrul, 2022).

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan Ketaatan dan patuhnya Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Mooy, 2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya antara lain pemahaman peraturan perpajakan dimana merupakan suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT dan sebagainya. Penelitian (Yunia et al., 2021)

Untuk kepatuhan wajib pajak di Sumatera Barat khususnya di KPP Pratama Padang Satu dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
KPP Pratama Padang Satu Tahun 2018-2022

KPP Pratama Padang Satu			
Tahun	Jumlah WPOP	SPT yang dilaporkan	Persentase
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	285.461	60.669	21%

Sumber: KPP Pratama Padang Satu

Gambar 1. 1

Grafik Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2018-2022



Sumber: KPP Pratama Padang Satu.

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Padang Satu mengalami peningkatan setiap tahun dari tahun 2018-2021 namun persentase peningkatan wajib pajak yang daftar tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak yang melapor dalam gambar 1.1 tersebut menggambarkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajaknya mengalami penurunan dari tahun 2018 sampai tahun 2021 dari 32% menjadi 21%. Hal ini mengidentifikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang Satu masih rendah.

Turunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi dikarenakan oleh banyak faktor diantaranya adalah kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang belum memuaskan, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak dan masih lemahnya sanksi perpajakan (Asari,

2018) dalam (widya lestari, 2023) Persepsi masyarakat bahwasanya pajak sebagai pungutan wajib tidak sebagai partisipasi masyarakat dalam memakmurkan negara termasuk salah satu pemicu rendahnya ketaatan wajib pajak, sebab mereka merasa belum mengetahui manfaat yang nyata untuk negara ataupun masyarakat.

Pentingnya mengetahui peran pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah proses pembelajaran terhadap perubahan sikap dan perilaku wajib pajak agar dapat mengetahui dan memahami perpajakan dengan benar. Masyarakat kurang mengerti mengenai pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal itu mungkin diakibatkan oleh kurangnya sosialisasi yang akan berdampak pada rendahnya pengetahuan perpajakan. Sehingga masyarakat enggan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah (Syahrial, 2022)

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus. Faktor pertama adalah tingkat pengetahuan perpajakan yang membuat pajak menjadi rumit bagi sebagian orang. Kenyataannya, kepatuhan wajib pajak masih relatif rendah, dan kesadaran wajib pajak terhadap aturan perpajakan yang kompleks berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak harus menyadari pentingnya pajak, khususnya pajak untuk membiayai pembangunan pemerintah. Tindakan wajib pajak ini didasarkan pada pandangan mereka tentang pajak. Selain itu, wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang undang-undang perpajakan terkait dengan pemenuhan hak dan kewajiban

perpajakannya. Ketersediaan pengetahuan perpajakan diharapkan dapat merangsang kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.(Ayu Fhatonah & Astuning Saharsini, 2022)

Demi terwujudnya realisasi penerimaan pajak yang maksimal, selain didukung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kepatuhan masyarakat dibidang perpajakan juga harus ditunjang dengan kualitas pelayanan fiskus yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Namun kenyataannya, masih ada wajib pajak yang menemukan hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan, seperti petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, dan pada akhirnya berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Yunita Sari & Jati, 2020).

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan nyata yang mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut- atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Wilmart, 2020) Banyak wajib pajak yang memiliki persepsi negatif terhadap petugas pajak, terutama pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan

fiskus baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat (Fadrul, 2022).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Khodijah et al., 2021) menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena dengan kualitas layanan fiskus yang maksimal membuat wajib pajak merasa nyaman, percaya dan terbantu dalam membayar kewajiban pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Sebaliknya jika kualitas layanan fiskus kurang maksimal maka wajib pajak merasa tidak nyaman dan tidak puas dalam membayar kewajiban pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak menurun. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fadrul, 2022) bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Merupakan jaminan akan dituruti/ditaati/dipatuhi tidaknya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan), atau sebagai alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang berlaku (Christian & Amanah, 2019) Sanksi merupakan langkah pemberian efek jera bagi pihak yang telah melanggar peraturan. Peraturan berupa Undang-Undang merupakan rambu bagi seseorang sebagai acuan dalam bertindak mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan apa saja yang tidak boleh dilakukan. Terkait penginterpretasian atas peraturan tersebut, sanksi diperlukan agar menghindari adanya pelanggaran. Sehubungan dengan itu, konteks sanksi dalam perpajakan yakni jaminan atas ketentuan norma perpajakan seharusnya dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi dari perpajakan

berfungsi sebagai instrumen dalam mengambil langkah pencegahan (preventif) agar tidak ada wajib pajak yang telah melakukan pelanggaran terhadap norma perpajakan (Kausar et al., 2022)

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah Kementrian Keuangan terus melakukan upaya-upaya agar pengelolaan penerimaan pajak semakin baik. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan kebijakan perpajakan maupun administrasi perpajakan. Melalui kebijakan perpajakan Direktorat Jenderal Pajak berupaya memperbaharui kebijakan- kebijakan perpajakan yang tertuang dalam undang-undang perpajakan, sedangkan melalui administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak berupaya memperbaharui sistem internal Direktorat Jenderal Pajak agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak.

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (change program) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut modernisasi. Perubahan yang dilakukan oleh DJP adalah pada bidang proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi. Perbaikan proses bisnis yang dilakukan antara lain, penerapan e-system dengan dibukanya fasilitas e-filing (pengiriman SPT secara online), e-SPT (penyerahan SPT dalam media digital), e-billing (pembayaran pajak secara online) dan e-registration (pendaftaran NPWP secara online). Dengan adanya modernisasi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menghapus inefisiensi yang terkait dengan biaya pergerakan yang dilakukan oleh wajib pajak (Yunita Sari & Jati, 2020). Namun kenyataannya walaupun Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan modernisasi sistem perpajakannya yaitu dengan memberikan pelayanan

yang layanan yang lebih sederhana, ramah dan tidak berbelit-belit serta memperbaharui sistem modern sehingga wajib pajak dapat mengakses secara online yang dapat dilakukan dengan cepat dan tidak perlu datang lagi ke KPP untuk melaksanakan kewajiban pajaknya namun bagi wajib pajak yang tidak memahami sistem ini pastinya berasumsi bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan itu hal yang sangat rumit akibatnya banyak Wajib Pajak yang gagal memenuhi kewajiban perpajakannya. (Firli, 2021)

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas bahwa peneliti akan dikaji ulang dengan tujuan hasil penelitian nantinya dapat memberikan informasi dan memperkuat teori yang sudah ada. Dengan demikian peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Sebagai Moderasi (Studi Kasus KPP Pratama Padang Satu)”**

1.2 Identifikasi Masalah.

Dari latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Lambatnya pembangunan Indonesia akibat penerimaan negara melalui pajak yang belum optimal.
2. Sistem *self assessment* yang dianut Indonesia mengharuskan wajib pajak untuk aktif dalam memahami peraturan dan mengerjakan kewajibannya sendiri.
3. Masih banyak wajib pajak yang belum sadar akan kewajiban membayar pajak.

4. Pengetahuan perpajakan masyarakat yang minim sehingga kurangnya kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
5. Kurangnya sosialisasi perpajakan mengakibatkan masyarakat kurang mengerti pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.
6. Persepsi wajib pajak yang negatif terhadap aparat pajak, yang merasa pajak adalah pungutan wajib.
7. Menurunnya rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan pajak sebab pajak yang dibayarkan tidak dikelola secara baik dan tepat.
8. Masih adanya hambatan yang diterima oleh wajib pajak dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak seperti petugas yang lambat, tidak ramah, dan berbelit-belit.
9. Sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga bertambahnya anggaran pendapatan belanja negara.
10. Masih banyak WP yang tidak memahami sistem modern yang sudah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

1.3 Batasan Masalah.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas agar penelitian lebih fokus dan terarah, maka penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini berupa variabel bebas yaitu Pengetahuan Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), dan Sanksi Perpajakan (X3), variabel terikat adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), dan variabel moderasi yaitu Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (Z) pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu.