

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal perpajakan yang berlaku. Wajib pajak orang pribadi di sektor informal atau yang berpenghasilan rendah sering kali tidak melaporkan pajak mereka atau melaporkan dengan tidak akurat. Masalah yang terjadi ini menjadi perhatian penting dalam beberapa tahun terakhir berdampak terhadap wajib pajak orang pribadi. Banyak pelaku usaha mikro dan kecil di Kota Padang yang tidak memiliki pencatatan yang baik atau tidak sepenuhnya memahami kewajiban pajak mereka. Sering kali, wajib pajak tidak menganggap kewajiban pajaknya sebagai prioritas karena lebih fokus pada keberlanjutan usaha mereka sehingga dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak di sektor ini. Selain itu, masalah yang terjadi dikarenakan kurangnya kesadaran atau ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan. Pemerintah telah memberikan keringanan pajak, namun ketidakpastian ekonomi dapat membuat banyak wajib pajak merasa tidak mampu untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Di kalangan wajib pajak muda, pengetahuan tentang perpajakan sering kali masih terbatas, terutama bagi mereka yang pertama kali dikenakan pajak dikarenakan kurangnya edukasi dan pengalaman perpajakan yang mengakibatkan ketidakpatuhan atau bahkan dapat menghindar dari kewajiban pajak

jika tidak dibimbing dengan baik. Berdasarkan data dari jurnal sebelumnya Salsabila (2022), yaitu banyak faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak seseorang, baik dari diri wajib pajak sendiri maupun lingkungan perpajakan, salah satunya pemahaman terhadap *self assessment system*. Pemahaman ini sangat berpengaruh bagi kepatuhan wajib pajak, dimana meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban terhadap *self assessment system*. Faktor individual yang dapat memengaruhi keberhasilan pelaksanaan *self assessment system* sangat terkait dengan karakteristik seorang wajib pajak seperti gender, jenis pekerjaan, dan tingkat pendidikan wajib pajak. Kepatuhan pajak ini dapat dilakukan melalui mendaftarkan diri, menyetorkan kembali SPT (Surat Pemberitahuan), menghitung, melaporkan, membayar pajak terutang, kepatuhan dalam pelaporan, dan pembayaran tunggakan pajak (Agun et.al, 2022). Kepatuhan pajak juga merupakan perilaku wajib pajak (orang pribadi maupun badan) untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sebagai wajib pajak orang pribadi maupun badan harus mematuhi peraturan perpajakan yang telah tercatat dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap wajib pajak harus memiliki tindakan yang patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kombinasi dari *tax morale*, pengetahuan perpajakan, dan juga efektivitas dari sistem perpajakan yang telah diterapkan termasuk penggunaan teknologi seperti *e-tax system*. Selain itu jumlah SPT bagi orang pribadi terus meningkat dari tahun ke tahun berikutnya.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Padang
Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	WPOP Lapor SPT Tahunan	Tingkat Kepatuhan (%)
2019	195.771	58.567	30%
2020	256.484	59.901	23%
2021	269.632	66.365	25%
2022	285.461	60.669	21%
2023	305.797	66.239	86,76%

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, pada tahun 2023 jumlah wajib pajak orang pribadi mencapai 305.797, angka ini mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Akan tetapi, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT pada tahun 2023 meningkat dari tahun sebelumnya sebesar 66.239 dengan tingkat kepatuhan 86,78% yang meningkat dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah yang dibuktikan dengan sedikitnya wajib pajak yang melaporkan SPT dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar.

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. Menurut Rochmat (2020) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Semakin adanya perkembangan teknologi maka sudah pasti akan membawa pengaruh di berbagai bidang salah satunya ekonomi dan perpajakan. Dalam kasus ini, peneliti akan membahas mengenai perpajakan, terkhususnya pajak moral atau *tax morale*.

Menurut Mahardika (2020) moral pajak merupakan motivasi dalam diri untuk membayar pajak, jika moral pajak rendah maka akan menimbulkan permasalahan baru yaitu penghindaran pajak. *Tax morale* ini sendiri adalah bagian penting dan memiliki pengaruh besar terhadap dunia perpajakan, terutama pada sikap maupun perilaku patuh pada setiap wajib pajak yang memiliki kewajiban perpajakan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah melalui *tax morale* atau moral pajak. *Tax morale* sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak yang merupakan aspek penting dari sistem pajak, karena sebagian besar sistem pajak bergantung pada kepatuhan sukarela wajib pajak untuk sebagian besar pendapatan mereka. Setiap pajak pastilah memiliki berbagai faktor yang dapat memengaruhinya dan terlebih lagi yaitu *tax morale*. Selain itu juga terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi *tax morale* tersebut.

Faktor yang dapat memengaruhi *tax morale* tersebut adalah masih kurangnya kesadaran batin dan hati seseorang dalam membayar pajak secara sukarela, memotivasi melakukan pembayar atas dasar takut kena hukuman atau sanksi pajak, kepuasan terhadap pelayanan publik, kepercayaan terhadap pemerintah, dan tanggapan atas korupsi. Dengan rendahnya moral pajak tersebut pada wajib pajak, maka akan memengaruhi tingkat kepatuhan dan perolehan penerimaan pajak yang semakin menghambat. Tidak hanya itu saja, terdapat juga berbagai tantangan yang ada seperti sektor informal yang besar, tata kelola, kapasitas administrasi yang lemah, pendapatan per kapita rendah, tingkat tabungan, investasi domestik juga rendah, dan adanya penghindaran dan penggelapan pajak. Dengan adanya *tax morale* ini, setiap wajib pajak berhak untuk dapat mengetahui dunia perpajakan yang sebenarnya. Menurut Andriani (2023) menyatakan terdapat pengaruh positif *tax morale* terhadap kepatuhan

wajib pajak. Hubungan antar wajib pajak dan negara adalah esensi dari moral individu dalam membayar pajak dan memiliki sisi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor internal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu religiusitas, motivasi dan pengetahuan perpajakan (Arini et.al, 2021).

Pengetahuan perpajakan menurut Kartikasari (2020), adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang baik sangat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketika masyarakat memahami aturan perpajakan dan manfaat membayar pajak, mereka lebih mungkin untuk mematuhi kewajiban perpajakannya dengan benar. Semakin meningkatnya pengetahuan, maka akan semakin berkurangnya penghindaran dan penggelapan pajak. Dengan adanya peningkatan pengetahuan perpajakan, ini merupakan salah satu faktor penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Terlebih lagi pada pengusaha yang harus memiliki peningkatan pengetahuan perpajakan yang maksimal seperti kenaikan pajak PPN 12%. Dengan adanya kebijakan kenaikan pajak PPN 12%, maka pengusaha akan menghasilkan pendapatan yang rendah. Selain itu juga akan berdampak pada. Pengusaha merupakan daya beli masyarakat yang semakin menurun orang pribadi yang kegiatan usahanya dapat menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, dan melakukan usaha perdagangan. Sebagai pengusaha wajib orang pribadi harus memiliki kepatuhannya dalam membayar kewajiban pajaknya. Dalam hal ini, wajib pajak terdiri dari dua wajib pajak yaitu wajib pajak badan dan

wajib pajak orang pribadi.

Wajib Pajak Orang Pribadi adalah individu atau perseorangan yang telah memenuhi syarat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Wajib pajak orang pribadi ini juga termasuk orang yang bertempat tinggal di Indonesia dan juga berada di Indonesia selama 183 hari atau dalam jangka waktu 12 bulan. Seperti contoh wajib pajak pribadi adalah saat melakukan pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan). Sebagai WPOP, jika terlambat membayar pajak PBB tersebut maka akan dikenakan denda yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tidak hanya itu saja, pada pengusaha juga memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang harus dimiliki oleh pengusaha dalam menjalankan usahanya. Dalam pembuatan NPWP tersebut dapat dilakukan secara online. Begitu juga saat melakukan pembayaran pajak pada masa sekarang ini dapat dilakukan secara online yaitu dengan menggunakan sistem pembayaran dapat memudahkan wajib pajak membayar kewajiban perpajakannya yang lebih efisien dan efektif tanpa pergi ke tempat pembayaran pajak.

Sistem *e-tax* ini mencakup penggunaan teknologi untuk pelaporan dan pembayaran pajak agar dapat mempermudah proses administrasi perpajakan. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan meminimalkan kesempatan untuk pelanggaran perpajakan, sehingga implementasi sistem *e-tax* ini dapat mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi yang digunakan memiliki kemajuan. Direktorat Jenderal Pajak melakukan sebuah langkah untuk melakukan transformasi digital. Transformasi digital yang telah diterapkan memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan perpajakan dan memudahkan wajib pajak

dalam melakukan pelaporan perpajakan. Sistem *e-tax (e-tax system)* adalah sebuah sistem yang digunakan untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara *online* oleh wajib pajak. *E-tax system* yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan sistem administrasi yang memanfaatkan teknologi dan modrenisasi sistem perpajakan. *E-tax system* juga memiliki beberapa jenis layanan seperti *e-filing, e-billing, e-registration, dan e-form*. *E-filing* merupakan sebuah sistem penyampaian SPT yang dilakukan secara *online* melalui *website* DJP. Menurut Destia (2022) penggunaan *e-tax system* dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembayaran dan pelaporan pajak sehingga lebih efektif dan efisien dalam menggunakannya. *E-tax system* ini memberikan persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan kepada masyarakat sebagai wajib pajak saat menggunakan aplikasi layanan dan pembayaran tersebut. Wajib pajak dengan mudah melakukan kewajiban perpajakannya di aplikasi *online* tersebut tanpa perlu ke kantor pelayanan pajak. Mengenai keamanan dan kerahasiaan data pribadi wajib pajak dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna tersebut harus terjaga kerahasiannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Tetapi banyak wajib pajak merasa khawatir adanya beberapa ancaman siber yang terjadi seperti peretasan data, pencurian identitas wajib pajak ataupun penyalahgunaan data pribadi. Risiko–risiko tersebut dapat mengurangi motivasi wajib pajak untuk menggunakan *e-tax system* ini. Kenyataan ini menunjukkan pentingnya otoritas pajak untuk menekankan keamanan dan melihatkan langkah-langkah yang diambil untuk melindungi data wajib pajak guna meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan. Akan tetapi, sejak bertambahnya tahun

pemerintah menyediakan aplikasi *coretax* agar wajib pajak tidak perlu berpindah-pindah aplikasi, *DJP online*, *e-nofa* dan layanan pembayaran lainnya. Hadirnya *coretax* ini akan memberikan kemudahan, baik untuk pegawai DJP maupun wajib pajak. Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Suryo Utomo mengatakan bahwa *coretax system* akan mulai beroperasi Januari 2025. Penerapan sistem pajak ini diharapkan dapat meningkatkan rasio pajak dari sekitar 10% menjadi 12% dalam lima tahun ke depan. Aplikasi *coretax* ini merupakan aplikasi yang mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan saat ini terpisah, seperti *DJP online*, e-faktur, dan BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) ke dalam satu sistem terpadu.

E-tax system juga dapat membantu wajib pajak dalam perhitungan, pembayaran, dan pelaporan karena wajib pajak tidak perlu pergi ke kantor pelayanan pajak. Akan tetapi, menurut Haryati (2022), menyatakan bahwa *e-tax system* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan seorang wajib pajak terhadap perpajakan dapat diukur dari pemahamannya yang menyeluruh terhadap peraturan perpajakan. Dikarenakan memiliki pengetahuan tentang perpajakan akan membantu wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini sulit bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak jika wajib pajak tidak mengetahui peraturan perpajakan (Andriani, 2023). Dalam *e-tax system* ini meliputi *e-filing*, *e-billing*, *e-form*, dan *e-registration* sebagai alat pembayaran dan pelayanan saat wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini termotivasi dari penelitian sebelumnya karena terdapat fenomena yang banyak terjadi dimana wajib pajak tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel,

tahun, dan juga lokasi penelitian yang digunakan. Dari uraian diatas, maka peneliti terkesan untuk melakukan penelitian dan mengkaji kembali Pengaruh *Tax Morale*, Pengetahuan Perpajakan, dan *E-tax System* Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Objek yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha berada di Kota Padang.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *tax morale*, *tax knowledge* dan *e-tax system* dengan sanksi pajak yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Lailiyah, 2023). *Tax knowledge* yang baik adalah pemahaman yang mendalam, lengkap, dan terintegrasi tentang segala aspek perpajakan baik dari sisi kewajiban maupun hak wajib pajak. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen *tax knowledge*, *e-tax system* dan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian sebelumnya mengolah data menggunakan analisis data *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Square (LPS)* dengan aplikasi *software SmartPLS 4.0*

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan, Azzahra (2023), dengan judul “Pengaruh *Tax Morale*, Pengetahuan Perpajakan dan *E-Tax System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Tax morale* yang tinggi dipengaruhi oleh motivasi intrinsik, religiusitas, dan kelembagaan. *Tax morale* yang baik merupakan tingkat kesadaran moral wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela dan jujur. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen *tax knowledge*, *e-tax system*, dan sanksi pajak sebagai variabel moderasi yang menggunakan objek penelitian berada di wilayah Jawa Timur. Sedangkan penelitian ini tidak ada variabel bebas serta menggunakan objek penelitian kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha di Kota Padang. Penelitian ini dilakukan

menggunakan regresi linear berganda dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner serta menganalisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh *Tax Morale*, Pengetahuan Perpajakan, dan *E-Tax System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, berikut identifikasi masalah untuk penelitian tersebut:

1. Kurangnya kesadaran atau ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan.
2. Terdapat berbagai tantangan yang ada seperti sektor informal yang besar, tata kelola, kapasitas administrasi yang lemah, pendapatan per kapita rendah, investasi domestik rendah, dan adanya penghindaran serta penggelapan pajak.
3. Adanya ketidakpastian ekonomi dapat membuat banyak wajib pajak merasa tidak mampu untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka.
4. Wajib pajak merasa khawatir akan ancaman siber yang terjadi pada data pribadi wajib pajak.
5. Rendahnya moral pajak pada wajib pajak, maka akan memengaruhi tingkat kepatuhan dan perolehan penerimaan pajak yang semakin menghambat.
6. Kurangnya edukasi dan pengalaman mengenai perpajakan bagi yang pertama kali dikenakan pajak.
7. Wajib pajak tidak menganggap kewajibannya sebagai prioritas karena lebih focus pada keberlanjutan usaha mereka sehingga dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak.

8. Wajib pajak orang pribadi di sektor informal atau yang berpenghasilan rendah sering kali tidak melaporkan pajak mereka atau melaporkan dengan tidak akurat.
9. Rendahnya moral pajak maka akan menimbulkan permasalahan baru yaitu penghindaran pajak.
10. Faktor yang mempengaruhi *tax morale* adalah masih kurangnya kesadaran batin dan hati seseorang dalam membayar pajak secara sukarela, memotivasi melakukan pembayar atas dasar takut kena hukuman atau sanksi pajak, kepuasan terhadap pelayanan publik, kepercayaan terhadap pemerintah, dan tanggapan atas korupsi.

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan yang ada dalam penelitian ini dibatasi agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih berfokus kepada masalah–masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menitikberatkan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Padang. Pembatasan masalah dalam penelitian mencakup *Tax Morale* (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), dan *E-Tax System* (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan pada UMKM yang berada di wilayah Kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok masalah tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana *tax morale* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi di Kota Padang?

2. Bagaimana pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?
3. Bagaimana *e-tax system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?
4. Bagaimana *tax morale*, pengetahuan perpajakan, dan *e-tax system* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penulis dapat memberitahukan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *tax morale* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *e-tax system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *tax morale*, pengetahuan perpajakan, dan *e-tax system* secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Dari hasil penelitian tersebut, maka diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan mengenai perpajakan tentang kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Kota Padang. Sedangkan bagi peneliti dapat dijadikan sebagai referensi pertimbangan dalam melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak yang berada di wilayah Kota Padang.

2. Bagi Peneliti

Dalam penelitian tersebut, maka diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh *tax morale*, pengetahuan perpajakan, dan *e-tax system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian, juga diharapkan dapat memahami sistem perpajakan yang ada, dan dunia perpajakan serta moral pajak.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai wajib pajak juga diharapkan untuk meningkatkan kesadaran pada wajib pajak terutama pada wajib pajak orang pribadi wilayah Kota Padang agar dapat mematuhi kewajiban perpajakan dan dapat mematuhi pajak. Masyarakat sebagai wajib pajak diharapkan untuk memahami cara penggunaan sistem perpajakan yang secara online, tanpa pergi ke tempat pelayanan pajak.