

BAB I

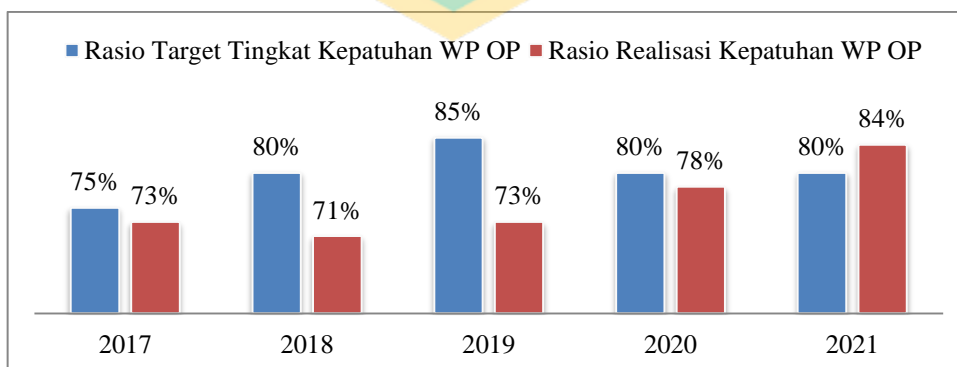
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber penerimaan negara yang utama dan terbesar adalah pajak yang dipungut secara paksa ke wajib pajak. Pajak dapat membantu negara dalam bidang ekonomi dengan membiayai semua hal yang perlu dilakukan negara untuk menyejahterakan warga negaranya (Adhani & Fidiana, 2021). Dalam kehidupan sehari-hari, dampak dari alokasi pajak ini tidak hanya dialami oleh masyarakat yang wajib membayar pajak tetapi juga oleh masyarakat yang tidak wajib membayar pajak (Zulaikha, 2020). Pada dasarnya tujuan pajak adalah untuk mengurangi besarnya ketimpangan dalam masyarakat guna menciptakan pemerataan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Melalui modernisasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk memaksimalkan perolehan pajak negara untuk tujuan pembangunan ekonomi lebih lanjut. Saat ini di Indonesia sistem pemungutan pajaknya adalah *self assesment*, yang dimana pemerintah mempercayakan wajib pajak untuk mengalkulasi, menyetor, dan melaporkan sendiri tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan ketentuan uu yang berlaku. Pentingnya kepatuhan wajib pajak mendorong pemerintah untuk memperbarui sistem dalam pemungutan pajaknya dimana sebelum itu melalui *Official Assessment System* kemudian berubah ke *Self Assessment System*.

Tabel 1. 1
Rasio Target dan Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak



Sumber : news.ddtc.co.id, 2023

Dilihat pada tabel 1.1, pada kenyataannya penerapan sistem *self assessment* memiliki banyak kendala, antara lain ketidakpastian dan keterlambatan pelaporan SPT (Sucipto, 2022). Hal ini sejalan dengan pernyataan Menteri Keuangan Sri Mulyani yang mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah dan bahkan sebagian masyarakat memandang pajak sebagai bentuk penajahan (Wicaksono, 2020). Pada realisasinya, rasio kepatuhan wajib pajak merujuk pada 5 tahun terakhir angkanya masih fluktuatif dari target yang diharapkan.

Pada 2017 realisasinya sebesar 75% dari total wajib SPT nya sebanyak 16,16 juta. Kemudian sempat mengalami penurunan pada tahun 2018 menjadi 71% tingkat rasio realisasinya dari 17,6 juta wajib SPT. Kemudian 3 tahun dari 2019 sampai dengan 2021 selalu mengalami peningkatan yang mana 2019 sebesar 73% tingkat realisasinya dari total wajib SPT nya sebanyak 18,33 juta wajib SPT, di tahun 2020 sebesar 78% tingkat realisasinya dan 2021 sebesar 84% dari 19 juta wajib SPT. Walaupun rasio tersebut mengalami peningkatan, nyatanya rasio kepatuhan wajib pajak tidak pernah mencapai standar *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD) yakni sebesar 85%. Hingga kini, pemerintah terus melakukan upaya agar rasio penerimaan pajaknya dapat mencapai standar OECD yakni 85%.

Tabel 1. 2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah WPOP Wajib SPT	Jumlah WPOP Menyampaikan SPT		Jumlah WPOP Tidak Menyampaikan SPT	
		Jumlah	%	Jumlah	%
		2017	12.763	11.723	91,8514
2018	13.480	12.338	91,5282	1.142	8,47181
2019	14.193	11.753	82,8084	2.440	17,1916
2020	15.227	11.515	75,6222	3.712	24,3778
2021	15.459	11.376	73,5882	4.083	26,4118

Sumber : KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua, 2023

Dari tabel 1.2, fenomena ruang lingkup dengan tingkat kepatuhan yang masih rendah adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terjadi pada KPP Jakarta

Sawah Besar Dua. Jika dibandingkan dengan rasio target tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara nasional selama periode 2017-2021 angka realisasi penerimaan pajaknya fluktuatif setiap tahun. Pada 2017 dan 2018 wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT sebesar 91,85% dan 91,53% dengan rasio target kepatuhan secara nasional sebesar 75% dan 80%. Kemudian 3 tahun dari 2019 sampai dengan 2021 selalu mengalami penurunan persentase penyampaian SPT dari wajib pajak orang pribadi. Pada tahun 2019 hanya berada di angka 82,81% dengan rasio target kepatuhan secara nasional sebesar 85%, tahun 2020 di angka 75,62% dengan rasio target kepatuhan secara nasional sebesar 80% dan tahun 2021 di angka 73,59% dengan rasio target kepatuhan secara nasional sebesar 80%. Dari fenomena tersebut dapat dilihat bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Jakarta Sawah Besar Dua masih belum maksimal.

Hal ini menggambarkan bahwa masih terdapat masalah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam perpajakan. Jumlah penerimaan pajak yang sebenarnya dikumpulkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sangat bergantung pada tingkat kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak. Oleh sebab itu, diperlukan adanya penilaian dan pengukuran terhadap dengan faktor internal dan eksternal penyebab ketidakpatuhan dan mewedahi harapan masyarakat pembayar pajak dalam rangka merumuskan strategi yang bertujuan untuk meningkatkan pemungutan pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban wajib pajak untuk memenuhi dan menggunakan hak perpajakannya. Jumlah wajib pajak yang mengisi SPT Tahunan menunjukkan seberapa baik kinerja pemerintah dalam mengumpulkan pajak dan memastikan bahwa wajib pajak melakukan apa yang seharusnya dilakukan dengan pajaknya (Rifai, 2022). Sangat penting bagi wajib pajak untuk menyadari tanggung jawab mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga penting untuk menyadarkan lebih banyak wajib pajak akan kewajiban tersebut. Terutama karena masih banyak orang yang tidak membayar pajaknya (Maili, 2022). Kepatuhan dari wajib pajak dalam membayar pajak sangat penting. Salah satu alasan mengapa masyarakat tidak mau membayar pajak adalah karena perpajakan didasarkan pada pembayaran pajak yang tidak dirasakan secara

transparan oleh wajib pajak. Padahal pada kenyataannya, kepatuhan wajib pajak berperan besar terhadap berapa banyak uang yang didapat negara.

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan yang merupakan informasi tentang pajak yang dapat digunakan wajib pajak untuk mengambil tindakan, mengambil keputusan, dan bergerak ke arah tertentu atau mengikuti rencana tertentu yang berkaitan dengan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Pada kenyataannya masih rendah tingkat pengetahuan wajib pajak tentang pajak, oleh karena itu menyebabkan banyak wajib pajak yang tidak patuh.

Permasalahan pajak ini masih terus terjadi, salah satu penyebabnya adalah wajib pajak tidak membayar pajak sebagaimana mestinya karena pemerintah dan fiskus kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pajak. Wajib pajak berfikir bahwa pajak sebagai suatu keharusan, namun tidak mengetahui bahwa hal tersebut tidak luput dari peran serta mereka (Haryanti et al., 2022). Agun et al., (2022) menyatakan bahwa untuk selalu taat dalam menjalankan kewajiban perpajakan dengan sebaik mungkin pengetahuan perpajakan dapat memotivasi wajib pajak.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan keadilan sistem perpajakan melalui reformasi administrasi dimaksudkan untuk meningkatkan pungutan pajak secara menyeluruh. Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk melakukan perbaikan sistem administrasi perpajakan dalam menunjang peningkatan kepatuhan wajib pajak. Saat ini, Indonesia telah menerapkan modernisasi sistem administrasi perpajakan berdasarkan PMK No.206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak Penerapan modernisasi sistem perpajakan. Sistem administrasi perpajakan mengalami perubahan dari *official assessment* menjadi *self assessment*. Pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui bagaimana caranya menggunakan sistem administrasi yang modern, oleh karena itu menyebabkan banyak wajib pajak yang tidak patuh.

Efisiensi dan produktivitas meningkat sebagai hasil dari upaya modernisasi sistem administrasi perpajakan. Pertama, adanya sistem pengajuan dan pelaporan elektronik (e-SPT). Kedua, pembayaran *e-Banking*, yang memungkinkan wajib pajak membayar dari mana saja dan kapan saja. Ketiga, penyampaian SPT dapat dilakukan di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP), tidak hanya di tempat Wajib Pajak terdaftar, dengan menggunakan drop box. Keempat, wajib pajak tidak lagi harus menunggu pemberitahuan dari KPP setempat untuk mendapatkan akses peraturan perpajakan yang tersedia secara *online*. Kelima, *e-Registration* pada *website* pajak memungkinkan wajib pajak untuk mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara *online* sehingga mempercepat proses memperoleh NPWP. Terakhir, keberadaan *Account Representative* (AR) sebagai kontak utama wajib pajak dan pusat pembicaraan terkait perpajakan (Sugiarto et al., 2020).

Sosialisasi perpajakan merupakan faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak yang merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan pajak. Melalui sosialisasi pajak ini akan meningkatkan kepatuhan pajak karena bertambahnya pengetahuan dan akan semakin tinggi juga tingkat pemahamannya (Firdausy, 2021). Di Indonesia pajak atau pendidikan pajak hanya diperkenalkan pada mata kuliah di perguruan tinggi, tidak diperkenalkan ke masyarakat sejak dini. Karena perpajakan bukanlah hal yang mudah dan sederhana dengan konsep ilmiah, maka diperlukan solusi dari pemerintah yang berupa edukasi kepada masyarakat tentang pengetahuan dan informasi perpajakan melalui sosialisasi (Karnowati & Handayani, 2021). Bahir et al (2022) menyatakan bahwa salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak adalah mendorong komunikasi horizontal antara petugas pajak (fiskus) dan wajib pajak di KPP. Hal ini dilakukan agar wajib pajak yang ingin mengetahui lebih jauh tentang pajak bisa mendapatkan jawaban yang lebih baik. Tujuan dilakukannya sosialisasi dan penyuluhan perpajakan diharapkan dapat menjadi pelengkap pengetahuan mengenai pajak.

Tabel 1. 3
Research Gap

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1	Sunanta dan Leonardo, Sistem Informasi, Keuangan, Auditing dan Perpajakan (SIKAP), Vol. 6, No.1 (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2	Bhegawati et al., <i>Asian Journal of Management Analytics (AJMA)</i> , Vol.1, No.1 (2022)	Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar.	Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3	Setyobudi dan Muchayatin, Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS), Vol.4, No.1 Agustus 2022	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2022	Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
4	Haryanti et al., Jurnal Akuntansi & Perpajakan, Vol.3, No.2 Januari 2022	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5	Bahir et al., Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA), Vol.4, No.2 Juni 2022	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, <i>Self-Assessment</i> dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
6	Ainul&Susanti, Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial, Vol.15, No.1 (2021)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Sumber : Peneliti, 2023

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini menambahkan variabel pemoderasi pada pelayanan fiskus karena ingin mengetahui apakah pelayanan fiskus dapat mendorong hubungan antara pengetahuan perpajakan,

modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan fiskus memiliki peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi. Memberikan layanan yang baik kepada wajib pajak merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan tingkat kepatuhan. Dalam hal ini, pelayanan dapat berupa kualitas sumber daya manusia sebagai petugas fiskus, sarana dan prasarana perpajakan yang lebih baik, dan penerapan perangkat teknologi mutakhir untuk mempermudah wajib pajak (Widyana & Putra, 2020). Bhegawati et al., (2022) menyatakan bahwa pelayanan fiskus juga merupakan faktor patuh atau tidaknya wajib pajak, karena ini ada hubungannya dengan bagaimana petugas fiskus memperlakukan wajib pajak dan seberapa baik mereka melayani wajib pajak. Kurangnya pelayanan fiskus yang optimal dalam memberikan sosialisasi dan rendahnya pengetahuan wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan yang modern saat ini sehingga semakin rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap modernisasi sistem administrasi maka semakin sulit modernisasi sistem administrasi perpajakan diimplementasikan.

Mengacu pada fenomena dan *research gap* tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dengan Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua)”.

B. Rumusan Masalah

Pelayanan fiskus mendorong pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

Pertanyaan penelitian :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

4. Apakah pelayanan fiskus dapat memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah pelayanan fiskus dapat memoderasi modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
6. Apakah pelayanan fiskus dapat memoderasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk memperoleh data empiris dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk memperoleh data empiris dan menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk memperoleh data empiris dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk memperoleh data empiris dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dapat memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk memperoleh data empiris dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dapat memoderasi modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Untuk memperoleh data empiris dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dapat memoderasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan pemahaman dalam bidang akuntansi, terutama dalam bidang kajian perpajakan khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga dapat

dijadikan landasan dalam perkembangan ilmu pengetahuan kedepannya. Memberikan wawasan dan pengetahuan bagi wajib pajak orang pribadi dalam pemahaman perpajakan agar lebih patuh dalam menjalankan kewajibannya. Kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan sangat penting untuk memaksimalkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini membuktikan bahwa wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya jika wajib pajak tersebut merasa adanya keadilan dalam perpajakan, baik itu dari perundang-undangannya, pelaksanaan ketentuan perpajakan dan juga dari penggunaan uang pajak itu sendiri.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung pada pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain :

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini, dapat memberikan informasi kepada Direktorat Jenderal Pajak tentang pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi guna mengoptimalkan kinerja dalam memungut pajak sebagai sumber utama penerimaan Negara.

b. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat wajib pajak agar lebih patuh dan disiplin dalam membayar pajak serta menumbuhkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak.

c. Bagi Peneliti

Riset ini merupakan sarana penelitian untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi yang terjadi di lapangan, serta untuk menambah wawasan dalam melakukan penelitian tentang topik yang diangkat dalam judul.