

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak sangat penting dalam mendukung sistem pembangunan nasional sebagai bentuk usaha mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Adapun pembangunan infrastruktur di berbagai bidang seperti pendidikan, transportasi, kesehatan, serta fasilitas umum lainnya merupakan peranan dari pajak yang dapat dirasakan dalam kehidupan sehari-hari (Okawati *et al.*, 2025). Hal ini menjadikan pajak berperan penting dalam pembangunan negara sebagai upaya terwujudnya rakyat yang makmur. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan infrastruktur dengan anggaran negara, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) didorong untuk meningkatkan kompetensi, meningkatkan administrasi pajak dan integritas petugas pajak (fiskus), serta meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya kepatuhan wajib pajak sesuai ketentuan yang berlaku (Nurhaerani *et al.*, 2025).

Penerimaan pajak menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar negara. Dalam Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh badan atau orang pribadi bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan diperuntukkan bagi keperluan negara dalam mencapai kemakmuran rakyat yang sebesar-besarnya.

Pajak dikelola oleh instansi pemerintahan Direktorat Jenderal pajak (DJP) dibawah koordinasi Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang bertugas melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis bidang perpajakan (Wahyudi, 2021). Kebijakan perpajakan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Kebijakan perpajakan merupakan kebijakan politik yang bertujuan untuk membiayai pengeluaran publik yang terkait dengan

administrasi negara demi kesejahteraan dan kemakmuran rakyat (Susanti & Suriyani, 2025).

Masyarakat yang melaksanakan pembayaran, pemotongan dan pemungutan pajak, serta memiliki hak dan kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan disebut wajib pajak. Wajib pajak diklasifikasikan menjadi dua kategori, yakni wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang diberi kepercayaan serta tanggung jawab untuk secara mandiri melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan atas kewajiban pajak yang harus dipenuhi (Susanti & Suriyani, 2025). Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi bagian penting dari sistem perpajakan Indonesia mencakup orang-orang yang harus melaporkan dan membayar pajak atas penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan, usaha, atau sumber lain. Namun, wajib pajak orang pribadi sering menghadapi berbagai masalah, seperti tidak memahami peraturan perpajakan, kesulitan melaksanakan proses pelaporan, dan kurangnya pengetahuan tentang kewajiban perpajakan.

Kepatuhan perpajakan adalah perilaku wajib pajak dalam menjalankan hak-hak perpajakannya dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakan yang telah ditetapkan (Awaloedin, Nur, & Julyana, 2021). Kepatuhan ditunjukkan dalam melaporkan diri, menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT), melakukan perhitungan, dan melunasi tagihan secara tepat waktu. Kepatuhan pajak menjadi faktor penting dalam upaya mendorong peningkatan pendapatan asli daerah. Permasalahan kepatuhan pajak harus ditangani dengan serius, karena ketidakpatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak dapat menyebabkan munculnya praktik penghindaran, pengelakan, hingga pengabaian (Jamil & Ratnasari, 2025).

Menurut Agun et al., (2022) Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban pajak masa dan tahunan dari wajib pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangat memengaruhi penerimaan negara. Ketika tingkat kepatuhan pajak tinggi maka akan semakin tinggi pula penerimaan pajak, namun tingkat kepatuhan pajak

rendah maka penerimaan pajak juga akan rendah (Syam, 2022). Penerimaan Pajak merupakan penggabungan hasil penerimaan berdasarkan seluruh unit Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di seluruh Indonesia, termasuk salah satunya KPP Pratama Jakarta Jagakarsa.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Pajak Tahun 2021-2025
di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa

| Tahun | Target Penerimaan | Realisasi Penerimaan | Pencapaian (%) |
|-------|-------------------|----------------------|----------------|
| 2021 | 632.827.346.000 | 664.137.191.135 | 104,95% |
| 2022 | 617.113.481.000 | 812.825.625.933 | 131,71% |
| 2023 | 797.646.243.000 | 826.986.519.758 | 103,68% |
| 2024 | 1.359.434.951.000 | 1.370.401.885.945 | 100,81% |
| 2025 | 1.124.560.292.000 | 1.527.165.082.367 | 135,80% |

Sumber: KPP Pratama Jakarta Jagakarsa, 2026

Berdasarkan yang tersaji pada Tabel 1.1, pencapaian realisasi pajak di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa menunjukkan fluktuasi selama lima tahun terakhir. Pada tahun 2023 persentase realisasi pajak mencapai 103,68% mengalami penurunan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 131,71%. Selanjutnya, pada tahun 2024, meskipun realisasi pajak masih melebihi target, terjadi penurunan dibandingkan tahun 2023, yaitu dari 103,68% menjadi 100,81%. Penurunan realisasi pajak pada tahun 2023 dan 2024 disebabkan oleh faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti ketidakstabilan kondisi ekonomi, rendahnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, serta pelayanan fiskus yang harus ditingkatkan dalam memberikan arahan dan edukasi perpajakan.

Fenomena yang terjadi yaitu masih terdapat wajib pajak yang belum memahami cara penggunaan sistem pelaporan dan pembayaran pajak digital (Noviyanti & Febrianti, 2021). Fenomena lain yang juga penting untuk diperhatikan yaitu aksesibilitas, karena tidak semua wajib pajak orang pribadi dapat dengan mudah mengakses internet atau menggunakan teknologi yang diperlukan untuk layanan pajak online. Terutama di daerah terpencil, layanan pajak online sangat tidak efektif bagi mereka.

Direktorat Jenderal pajak (DJP) terus melakukan perubahan yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan hasil memuaskan karena adanya penurunan. Oleh karena itu, sistem perpajakan di Indonesia perlu direformasi. Reformasi perpajakan merupakan perubahan sistem perpajakan, diantaranya perbaikan sistem perpajakan, perbaikan peraturan perpajakan dan peningkatan basis pajak. Adapun tiga bidang utama reformasi perpajakan yang dilakukan secara menyeluruh yakni bidang administrasi melalui modernisasi sistem pengelolaan perpajakan, bidang pengelolaan melalui perubahan undang-undang perpajakan, dan bidang pengawasan melalui pembentukan bank (Mokoagow *et al.*, 2021).

Tingkat kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menjadi salah satu tolak ukur yang penting dalam menilai kesadaran serta kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Tingginya tingkat kepatuhan menunjukkan bahwa wajib pajak telah memahami serta menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik. Sebaliknya, rendahnya kepatuhan dalam pelaporan SPT dapat mencerminkan adanya indikasi ketidakpatuhan, faktor ekonomi dan beban pajak yang dianggap terlalu tinggi dapat memengaruhi wajib pajak untuk tidak melaporkan SPT secara benar dan tepat waktu.

Tabel 1.1

**Data Target dan Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Tahun 2021-2025 di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa**

| Tahun | Target Wajib Pajak Lapor SPT Tahunan | Realisasi Wajib Pajak Lapor SPT Tahunan | Pencapaian (%) |
|-------|---|--|----------------|
| 2021 | 53.427 | 36.266 | 67,88% |
| 2022 | 50.255 | 46.721 | 92,97% |
| 2023 | 43.399 | 38.594 | 88,93% |
| 2024 | 47.574 | 41.834 | 87,93% |
| 2025 | 47.415 | 39.071 | 82,40% |

Sumber: KPP Pratama Jakarta Jagakarsa, 2026

Pada Tabel 1.2 menilai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam mengajukan SPT Tahunan di KPP Pratama Jagakarsa menunjukkan adanya fluktuasi. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan persentase kepatuhan tercatat 92,97%. Namun demikian, pada tahun 2023 sampai dengan tahun

2025 persentase tersebut turun, mengindikasikan bahwa partisipasi wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan tidak tercapai target yang telah ditetapkan. Penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan tersebut di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa secara langsung disebabkan oleh wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan. Selain itu, tahun 2023 sampai dengan 2024 penurunan ini dapat menjadi indikasi kurangnya efektivitas modernisasi sistem administrasi perpajakan terutama pada sistem *e-filing* yang digunakan untuk pelaporan SPT tahunan mengalami gangguan server saat puncak masa pelaporan SPT Tahunan, dan penurunan pelaporan SPT Tahunan tahun 2025 di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa juga dipengaruhi oleh sistem terbaru yaitu sistem *Coretax*. Sistem *coretax* yang masih baru diterapkan dalam implementasinya sistem ini sering mengalami gangguan dan kesulitan akses, sehingga berdampak pada turunnya tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan ialah upaya pembaruan dalam pengelolaan administrasi perpajakan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi. Penerapan sistem yang lebih modern diharapkan mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak (Haryanti *et al.*, 2022). Upaya modernisasi ini sangat penting bagi pemerintah dan otoritas perpajakan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengumpulan pajak. Proses ini mencakup pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan layanan wajib pajak, dan penyesuaian kebijakan (Lede *et al.*, 2025).

Direktorat Jenderal pajak (DJP) menggunakan sistem teknologi informasi yang canggih dimana terdapat empat hal yang dapat dikerjakan dalam perkembangan sistem administrasi perpajakan yaitu bentuk organisasi, teknologi informasi, metode bisnis, dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan penerapan *good governance* (Mokoagow *et al.*, 2021). Modernisasi sistem administrasi perpajakan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengembangan sistem administrasi perpajakan melalui digital dimulai dengan penerapan *e-filing* untuk pelaporan Surat

Pemberitahuan (SPT) wajib pajak, *e-billing* sebagai kanal pembayaran pajak. Dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi untuk menjalankan reformasi perpajakan dalam layanan administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan suatu sistem aplikasi canggih dan terintegrasi yaitu *Coretax* atau Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dapat dijalankan dengan lebih baik dan mudah bagi wajib pajak.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak orang pribadi karena sistem administrasi yang kuat serta penggunaan teknologi informasi yang lebih baik (Ramadhan & Amanah, 2024). Hal ini menciptakan terbentuknya budaya organisasi yang kondusif, citra yang baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk mewujudkan sumber daya yang profesional dan terciptanya *good governance*. *Good governance* adalah sistem administrasi pajak yang transparan dan akuntabel melalui penggunaan teknologi canggih. Direktorat Jenderal Pajak menerapkan modernisasi sistem administrasi perpajakan untuk mendukung transparansi dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang yang dapat menyebabkan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Modernisasi harus disertai dengan peningkatan kepatuhan yang dapat diverifikasi dan ditentukan berdasarkan pengalaman wajib pajak orang pribadi dalam hal pendaftaran diri, pelaporan dan penyetoran pajak, serta kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak.

Hasil penelitian yang dikemukakan oleh Kewo, Lontoh, & Lumentah (2024) dan Yuliani & Ratnasari (2025) mengungkapkan bahwa modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lestari & Rahma (2023). Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi yang mudah memiliki pengaruh yang kuat terhadap wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penerapan sistem administrasi pajak secara digital bertujuan agar perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat

meningkat. Salah satu faktor rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi disebabkan oleh proses administrasi yang kurang efektif, tidak efisien, dan rumit (Setyani *et al.*, 2022).

Sanksi perpajakan adalah ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dipatuhi atau ditaati. Sanksi perpajakan diberlakukan sebagai alat untuk mencegah agar wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan terdiri dari dua macam yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pelanggaran terhadap ketentuan perpajakan dapat mengakibatkan wajib pajak diberi sanksi administrasi dan sanksi pidana dan beberapa wajib pajak dapat diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dengan adanya sanksi yang berlaku memberikan dasar yang kuat bagi pemerintah untuk menjaring wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan.

Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi Pajak dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar aturan seperti tidak membayar pajaknya ke kantor pajak, hal ini menjadi efek jera bagi wajib pajak (Putri & Junaidi, 2023). Jika wajib pajak melanggar ketentuan perpajakan, wajib pajak akan dikenakan hukuman berupa sanksi perpajakan. Dengan penerapan sanksi perpajakan, diharapkan wajib pajak termotivasi dalam mematuhi aturan perpajakan secara konsisten.

Menurut Mahendra & Budiarta (2020) Sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak mengingat semakin tinggi atau berat sanksi pajak, maka semakin taat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tujuan diberlakukan penerapan sanksi adalah agar wajib pajak mempertimbangkan kembali tindakannya sebelum melakukan pelanggaran perpajakan. Dengan memberikan efek jera, sanksi pajak tidak hanya bersifat represif tetapi juga preventif yaitu mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran yang sama (Harahap *et al.*, 2025). Agar masyarakat memahami bahwa pelanggaran tidak akan ditoleransi, pemerintah harus menerapkan sanksi secara adil dan tegas. Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Smaut,

Luayyi, & Sarah, 2025). Sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Haryanti, Pitoyo, & Napitupulu, 2022). Hal ini menyatakan semakin tegas dan jelas penerapan sanksi perpajakan, maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari & Azwad (2024) menyatakan hasil yang berbeda mengenai hubungan antara sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sanksi perpajakan tidak mampu mendorong wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan sebagian wajib pajak orang pribadi tidak mengetahui sanksi pajak dan tidak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu. Meskipun sanksi pajak berjalan efektif, sanksi pajak tidak dapat menjamin bahwa wajib pajak akan patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan layak diteliti lebih lanjut.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi harus didukung pelayanan fiskus yang tanggap dalam membantu wajib pajak menyelesaikan kendala pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Pelayanan yang baik menimbulkan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan merupakan suatu perbuatan membantu seseorang melakukan sesuatu. Sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus adalah pelayanan petugas pajak dalam mengurus segala sesuatu dan membantu keperluan wajib pajak (Suryanti & Sari, 2018). Pelayanan fiskus yang ramah dan cepat akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan fiskus menjadi faktor pendorong kepatuhan sukarela (Yudanti, Suhartono, & Anggraeni, 2025). Pelayanan fiskus dengan sikap sopan dan profesional akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena wajib pajak merasa terbantu dan tidak kebingungan dalam menyelesaikan urusan kewajibannya dengan baik.

Pelayanan yang diberikan fiskus dengan membantu wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan dengan memberikan informasi yang

akurat tentang tata cara menghitung, menyetorkan, dan melaporkan pajak (Gaol & Sarumaha, 2022). Selain itu, tugas fiskus adalah menjaga rahasia wajib pajak, melakukan pengawasan, serta pemeriksaan terhadap wajib pajak. Pemberitahuan informasi yang jelas, kemudahan prosedur memenuhi kewajiban perpajakan, dan pelayanan fiskus yang diberikan responsif mampu mendorong wajib pajak untuk lebih mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terkait pelayanan fiskus yang dapat memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak adalah landasan untuk meningkatkan sistem pelayanan dan mengembangkan strategi yang efektif. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menimbulkan dampak yang baik yaitu kenaikan penerimaan negara.

Penelitian Yudanti, Suhartono, & Anggraeni (2025) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan fiskus yang ramah, cepat, tepat, dan transparan terbukti meningkatkan kepercayaan serta kepuasan wajib pajak (Yudanti, Suhartono, & Anggraeni, 2025). Sejalan dengan penelitian Nazwah & Machdar (2023), dan Siringoringo, Sudjiman, & Waty (2024). Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Hartiwi et al., (2020) dan Hizkiel & Ngadiman (2025) mengemukakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peningkatan kepatuhan pajak harus didukung dengan sosialisasi yang baik (Hartinah et al., 2023). Meskipun pemerintah telah melakukan banyak usaha untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, salah satunya dengan menerapkan *self assessment system*, namun masih sebagian masyarakat belum memahami. Sosialisasi perpajakan diperlukan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak pentingnya dalam membayar pajak, manfaat pajak serta konsekuensi dari ketidakpatuhan dalam membayar pajak. Dengan melakukan sosialisasi dapat memengaruhi wajib pajak untuk lebih patuh (Hidayah, 2022).

Sosialisasi perpajakan menjadi faktor yang penting dalam menentukan pengetahuan, dan pemahaman wajib pajak untuk memenuhi kewajiban

perpajakan mereka. Sosialisasi perpajakan menjadi salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bertujuan untuk mengedukasi masyarakat mengenai segala informasi perpajakan. Apabila sosialisasi perpajakan dilakukan secara menyeluruh, mulai dari kota besar hingga daerah, baik langsung maupun tidak langsung melalui media internet, maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak (Hamida & Hasnawati, 2024). Semakin sering dilakukan kegiatan sosialisasi perpajakan, maka pengetahuan dan kesadaran masyarakat terkait perpajakan semakin meningkat dan akan mendorong masyarakat untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Hartini et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Hartinah et al., (2023) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh modernisasi sistem terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Wardhani & Mahrani (2024) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memoderasi pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Faidani et al., (2023) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan memoderasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi, menurut penelitian Fairuz, Ferina, & Amin (2025) sosialisasi perpajakan tidak dapat memoderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan Febriyanti et al., (2023) menunjukkan sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Safitri & Silalahi (2020) mengemukakan sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang ada mengenai korelasi antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus masih belum konsisten. Secara teoritis Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus diharapkan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan baik. Tujuan modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kemudahan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan melalui sistem administrasi berbasis teknologi. Sanksi

perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan dan kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan fiskus bertujuan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi atas pelayanan perpajakan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus memiliki dampak yang substansial dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berbeda dengan hasil penelitian lain menunjukkan bahwa hal tersebut tidak berdampak. Adapun temuan yang dihasilkan pada tabel 1.3:

Tabel 1.2
Research Gap dari Penelitian Sebelumnya

| <i>Research Gap</i> | <i>Penulis</i> | <i>Hasil Penelitian</i> |
|---|--|---|
| Terdapat perbedaan hasil penelitian hubungan antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | (Kewo, Lontoh, & Lumentah, 2024) | Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| | (Aryafu'adi, Nuryati, Yulaeli, Widyastuti, & Sari, 2024) | Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| | (Haryanti, Pitoyo, & Napitupulu, 2022) | Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| | (Madurano & Umaimah, 2023) | Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| Terdapat perbedaan hasil penelitian hubungan antara Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | (Hutagaol & Azizah, 2025) | Sanksi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| | (Smaut, Luayyi, & Sarah, 2025) | Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| | (Alfianto, 2024) | Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| | (Kania & Priono, 2025) | Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap |

| | | |
|---|--|---|
| | | Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| Terdapat perbedaan hasil penelitian hubungan antara Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | (Yudanti, Suhartono, & Anggraeni, 2025) | Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| | (Efendi, Kartikasari, Jannah & Ramadhan, 2025) | Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| | (Aras, Bulutoding, & Fadhilatunisa, 2024) | Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |
| | (Jatmiko, 2024) | Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. |

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dan karena adanya inkonsistensi pada hasil penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang telah diuraikan, penelitian merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Apakah Sosialisasi Perpajakan mampu memoderasi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
5. Apakah Sosialisasi Perpajakan mampu memoderasi Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

6. Apakah Sosialisasi Perpajakan mampu memoderasi Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dan kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- c. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- d. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris Sosialisasi Perpajakan dalam memoderasi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- e. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris Sosialisasi Perpajakan dalam memoderasi Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- f. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris Sosialisasi Perpajakan dalam memoderasi Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan setelah selesai, diantaranya:

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan dan menambah wawasan sebagai penerapan ilmu dalam pengembangan teori perpajakan. serta mengembangkan pendekatan berpikir yang sistematis, praktis, dan objektif. Menumbuhkan mentalitas yang inovatif untuk memperkaya literatur yang telah ada dan mengatasi

berbagai tantangan di bidang perpajakan. Meningkatkan dan mengembangkan keterampilan di bidang perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan terbaru.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang berguna bagi para akademisi dan praktisi masyarakat untuk membangun penelitian yang lebih komprehensif dalam memfasilitasi penelitian di masa depan yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk penelitian lainnya.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak orang pribadi dan memberikan manfaat dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya kepatuhan pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan tepat waktu. Selain itu, modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam penelitian ini akan memudahkan wajib pajak mengakses layanan perpajakan dengan lebih transparan dan efisien.

2) Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan petugas pajak. Temuan mengenai sosialisasi perpajakan dapat memberikan rekomendasi bagi KPP dalam merancang program sosialisasi yang lebih efisien guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib orang pribadi.

3) Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan informasi kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan bagaimana modernisasi sistem administrasi perpajakan membuat proses pelaporan pajak menjadi lebih mudah dan transparan. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran akan kewajiban perpajakan sebagai kontribusi kepada

negara. Dengan adanya pemahaman modernisasi sistem administrasi perpajakan, penerapan sanksi perpajakan yang tegas, dan pelayanan fiskus yang ramah dan responsif dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Masyarakat diharapkan akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4) Bagi Pemerintah Republik Indonesia

Dengan hasil penelitian ini, penulis berharap dapat berkontribusi dalam perumusan kebijakan yang lebih komprehensif. Temuan mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus dengan sosialisasi perpajakan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak secara lebih efektif sehingga akan berdampak pada pembangunan ekonomi negara.

