

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap tahunnya target penerimaan pajak yang disepakati semakin tinggi dan menjadi persoalan yang tidak mudah bagi DJP (Direktorat Jenderal Pajak) untuk memenuhi target tersebut. Upaya demi upaya serta regulasi sudah dilakukan oleh DJP akan tetapi hal ini tidak menjadi tanggung jawab DJP semata. Dibutuhkan pula kerja sama yang aktif dari wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kepatuhan perpajakan adalah tindakan yang harus dilakukan oleh wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab pajak mereka sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku di suatu negara (Cahyani dan Noviari, 2019). Menurut Agun *et al.*, (2022) Kepatuhan wajib pajak meliputi kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menyetorkan kembali SPT, menghitung, melaporkan, dan membayar pajak terutang, serta kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan pajak.

Menurut data statistika yang dilaporkan Direktorat Jendral Pajak dalam Laporan Tahunan menyatakan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada tahun 2019 sebanyak 41,76 juta di lanjutkan pada tahun 2020 sebanyak 45,42 juta. Pada tahun 2021 bertumbuh menjadi 61,53 juta. Tingkat pertumbuhan wajib pajak juga diiringi oleh kepatuhan wajib pajak melaporkan SPT Tahunan. Tahun 2021 sebanyak 14,96 juta SPT Tahunan di laporkan WPOP dengan rasio kepatuhan formal sebesar 86,25% dari total WPOP yang seharusnya melapor sebanyak 17,35 juta WPOP. Dilansir pada [new.ddtc.co.id](http://new.ddtc.co.id) pada tahun 2022 sebanyak 15,67 juta SPT Tahunan di laporkan WPOP dengan Rasio kepatuhan formal sebesar 89,54% dari total WPOP yang seharusnya melapor sebanyak 17,5 juta WPOP. Dilansir dalam siaran pers DJP data per tanggal 31 Maret 2023, secara keseluruhan jumlah SPT Wajib Pajak Orang Pribadi yang disampaikan mencapai 11.682.475 SPT.

Rasio tingkat kepatuhan formal tahun 2022 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2021 lebih dari 80%. Hal ini menjadi pencapaian bagi DJP untuk terus berkomitmen meningkatkan pengawasan dan sosialisasi perpajakan bagi masyarakat khususnya wajib pajak. Dari fenomena yang terjadi diketahui kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi dalam berbagai faktor baik internal maupun eksternal. Hal ini dapat dilihat dari penelitian sebelumnya bagaimana pengaruh internal dan eksternal pada kepatuhan wajib pajak tersebut.

Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu religiusitas, motivasi, dan pengetahuan perpajakan (Arini *et al.*, 2021). Motivasi dibagi menjadi tiga yaitu, motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, dan motivasi terdesak (Arini *et al.*, 2021). Penelitian ini menggunakan motivasi intrinsik sebagai salah satu variabel independen. Faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kelembagaan (Zelmiyanti, 2021) dan *e-tax system* (Sukiyaningsih, 2020). Variabel kelembagaan yang diambil yaitu faktor kepercayaan publik terhadap pemerintah. Faktor-faktor tersebutlah yang akan lebih lanjut di kaji oleh peneliti.

Menurut data yang dipaparkan oleh peneliti, rasio tingkat kepatuhan formal belum mencapai angka yang sempurna, artinya masih ada wajib pajak yang belum melaksanakan kewajiban berupa melaporkan SPT Tahunan. Menurut Mahardika (2020) moral pajak merupakan motivasi dalam diri untuk membayar pajak, jika moral pajak rendah maka akan menimbulkan permasalahan baru yaitu penghindaran pajak. Sejalan dengan Darmayasa *et al.*, (2022) bahwa tingkat moralitas para wajib pajak di Indonesia belum berkembang karena motivasi intrinsik, melainkan lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti besarnya denda pajak. Wajib pajak yang mempunyai kesadaran moral perpajakan yang baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat pula dengan begitu akan mengoptimalkan pendapatan negara dari segi penerimaan pajak. Menurut Luttmer dan Singhal (2014) moral pajak (*tax morale*) dibagi menjadi lima faktor yaitu motivasi intrinsik, hubungan timbal balik, pengaruh orang terdekat, kultur yang di anut dalam jangka waktu yang panjang, dan informasi yang tidak sempurna dan menyimpang. Dari beberapa faktor peneliti mengambil faktor motivasi intrinsik. Faktor motivasi intrinsik merupakan faktor yang berasal dari diri seseorang untuk mencapai suatu yang diinginkan semata-mata demi memuaskan diri sendiri tanpa dipengaruhi oleh

pihak eksternal. Dalam penelitian Alm dan Torgler dalam Mahmudah dan Iskandar (2018) menjelaskan bahwa kepuasan terhadap pendapatan menjadi salah satu motivasi intrinsik yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa puas atas pendapatan yang diterima maka secara sukarela wajib pajak akan patuh terhadap pajak.

Menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* yang memiliki peran penting dalam menanggapi masalah perpajakan di tingkat internasional. OECD (2013) *tax morale* dibagi menjadi dua faktor yaitu sosial-ekonomi dan kelembagaan. Faktor sosial-ekonomi terdiri dari beberapa sub faktor yaitu status perkawinan, agama, jenis kelamin, pendidikan, status pekerjaan, status ekonomi, dan keputusan mengenai pengelolaan pendapatan. Dari sub faktor yang sudah dijabarkan peneliti menggunakan jenis agama dan faktor kelembagaan. Faktor agama dipilih karena mengajarkan kejujuran dan sikap keadilan serta tanggung jawab yang tinggi. Dilain sisi karena adanya problematik antara pajak dengan zakat. Ketika pajak muncul, beberapa umat muslim beranggapan bahwa mengeluarkan pajak bukanlah suatu kewajiban karena mereka sudah mengeluarkan zakat yang menjadi kewajiban mereka. Maka dari itu pemerintah mengambil tindakan untuk zakat dapat dijadikan pengurangan Penghasilan Kena Pajak (PKP) yang dilaporkan dalam laporan SPT Tahunan (Gusfahmi, 2016).

Menurut OECD (2013) faktor kelembagaan berhubungan secara langsung dengan aspek pemerintahan secara umum, seperti apakah hasil dari pemungutan pajak akan digunakan untuk kepentingan kemakmuran rakyat atau digunakan untuk korupsi (kepentingan oknum-oknum tertentu). Korupsi menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah baik korupsi yang dilakukan oleh lembaga atau aparat fiskus. Dilansir pada metro.tempo.co Kejadian terbaru yang menimpa Rafael Alun Trisambodo eks pejabat Direktorat Jendral Pajak resmi di tangkap oleh KPK pada 30 Maret 2023 atas dugaan menerima gratifikasi selama 12 tahun terakhir. Ada beberapa kasus lainnya terkait dengan pajak seperti kasus Bahsyim Assifie, Dhana Widyatmika, Gayus Tambunan, dan lain-lain. Menurut data yang dilansir oleh databoks.katadata.co.id jumlah kasus korupsi per 31 Desember 2022 mencapai

120 kasus ini mengalami peningkatan yang sebelumnya sebesar 108 kasus. Tahun 2023 pada semester I KPK menerima laporan dugaan korupsi sebanyak 2707 dan DKI Jakarta tercatat sebagai provinsi dengan laporan dugaan kasus korupsi terbanyak yakni 359 laporan (databoks.katadata.co.id). Tingginya jumlah kasus korupsi membuat para wajib pajak merasa ragu dalam mempercayai aparat pemerintah dan otoritas fiskal (Krisna dan Kurnia, 2021). Mereka merasa bahwa pembayaran pajak yang mereka lakukan dapat sia-sia karena kemungkinan penyalahgunaan yang terjadi.

Beberapa penelitian yang sudah dilakukan terdapat kontradiktif. Penelitian yang diteliti oleh Pihany dan Andriani (2022), Mukoffi *et al.*, (2023), dan Lailiyah dan Andriani (2023) menyatakan terdapat pengaruh positif *tax morale* terhadap kepatuhan pajak wajib pajak. Hubungan antara wajib pajak dan negara adalah esensi dari moral individu dalam membayar pajak dan dapat memiliki efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Pihany dan Andriani, 2022). Namun penelitian Hantono (2021) dan Handoko *et al.*, (2020) menyatakan hasil pengaruh negatif *tax morale* terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu masih terdapat hasil yang kontradiktif maka akan dilakukan pengkajian ulang tentang *tax morale* dengan variabel motivasi intrinsik, religiusitas, dan kelembagaan pada objek yang berbeda.

Seiring berkembangnya zaman, teknologi yang digunakan juga memiliki kemajuan. Hal ini membuat DJP mengambil langkah untuk melakukan transformasi digital. Transformasi digital yang diterapkan memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan perpajakan dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan perpajakan. *E-tax system* yang dikeluarkan DJP merupakan sistem administrasi yang memanfaatkan teknologi dan bentuk dari modernisasi sistem perpajakan. Saat ini *e-tax system* memiliki beberapa jenis layanan, seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Form*, dan *e-Billing* (Said dan Aslindah, 2018). *E-Filing* merupakan sistem penyampaian SPT yang dilakukan secara online melalui website DJP, *e-Form* merupakan sarana untuk menyampaikan SPT secara online, *e-SPT* merupakan pengisian dan pengajuan SPT secara online, SPT manual merupakan mengisi formulir SPT secara fisik

dengan tinta dan kertas. Menurut Destia dan Nurdin (2022) dan Wahyuni *et al.*, (2020) penggunaan *e-tax system* dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembayaran dan pelaporan pajak sehingga dikatakan sangat efektif.

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Penyampaian Menggunakan E-Tax System dan Manual**

Tahun SPT Diterima	<i>e-Filing</i>	<i>e-Form</i>	<i>e-SPT</i>	SPT Manual
2017	8.428.442	96.277	467.245	3.068.827
2018	9.031.758	327.344	443.699	2.151.273
2019	10.734.682	874.485	386.676	1.374.703
2020	11.751.401	944.923	751.517	1.312.868
2021	18.375.701	1.146.654	1.184.381	1.496.754

*Sumber: Direktorat Data dan Informasi Perpajakan*

Menurut tabel 1.1 semakin bertambahnya tahun Wajib Pajak bergulir pengguna *e-tax system* semakin bertambah sebanding dengan bertambahnya Wajib Pajak. Menurut siaran pers yang disampaikan DJP pada 1 April 2023, data terakhir 31 Maret 2023 pukul 24.00 WIB menyatakan bahwa DJP menerima sebanyak 11.375.479 SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang disampaikan melalui *e-tax system* dan 307.000 SPT disampaikan secara manual. Sedangkan untuk Wajib Pajak Badan terdapat 285.310 SPT yang disampaikan secara *e-tax system* dan 48.400 SPT dilaporkan secara manual. Hasil ini menyatakan adanya peningkatan di banding tahun lalu sebanyak 3,13% dengan angka tertera bukan termasuk angka final. Meningkatnya pengguna *e-tax system* yang artinya langkah DJP berhasil untuk mempermudah wajib pajak melaporkan tanggungan perpajakan. Dengan itu meningkat pula penerimaan pajak negara.

Sebanding dengan penelitian Lailiyah dan Andriani (2023) dan Tambun dan Muhtiar (2019) yang menyatakan bahwa *e-tax system* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak. *E-tax system* sangat membantu wajib pajak dalam hal perhitungan, pembayaran, dan pelaporan karena wajib pajak tidak perlu repot meluangkan waktunya untuk pergi ke kantor pajak setempat. Namun penelitian yang diteliti oleh Haryanti *et al.*, (2022) menyatakan bahwa *e-tax system* tidak berpengaruh positif

terhadap kepatuhan pajak wajib pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu masih terdapat hasil yang kontradiktif maka akan dilakukan pengkajian ulang tentang variabel *e-tax system* atau modernisasi sistem perpajakan pada objek yang berbeda.

Pembaharuan sistem perpajakan yang lebih modern bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan meningkatkan penerimaan pajak sebagai bentuk upaya memaksimalkan pelaporan pajak. Semakin tinggi pendidikan atau pengetahuan seorang Wajib Pajak, maka akan semakin mudah baginya untuk memahami peraturan perpajakan dan juga semakin mudah baginya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Kesaulya dan Pesireron, 2019). Setiap Wajib Pajak yang terdaftar dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dianggap telah memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam kenyataannya, masih banyak Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang kurang memadai tentang peraturan perpajakan, bahkan ada beberapa Wajib Pajak yang sama sekali tidak memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang berlaku (Mianti dan Budiwitjaksono, 2021). Beberapa Wajib Pajak masih kurang pengetahuan sepenuhnya peraturan perpajakan, sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak di Indonesia. Tingkat kepatuhan seorang Wajib Pajak terhadap perpajakan dapat diukur dari pemahamannya yang menyeluruh terhadap peraturan perpajakan.

Sebanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Umaimah (2023), Fitriah dan Muiz (2021), dan Lailiyah dan Andriani (2023) menyatakan terdapat pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak. Memiliki pengetahuan tentang perpajakan akan membantu Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya, karena sulit bagi seorang Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban pembayaran pajak jika mereka tidak mengetahui peraturan perpajakan yang berlaku saat ini (Lailiyah dan Andriani, 2023). Namun penelitian oleh Prena dan Putuhena (2022) dan Handoko *et al.*, (2020) menyatakan hasil tidak adanya pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang

kontradiktif diamati tergantung pada kondisi analisis (lokasi penelitian), maka akan dilakukan pengkajian ulang tentang variabel pengetahuan perpajakan pada objek yang berbeda.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan di atas dan menunjukkan hasil yang beragam, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk menghasilkan bukti empiris. Penelitian ini terinspirasi oleh penelitian-penelitian sebelumnya dan karena adanya fenomena yang banyak terjadi di mana Wajib Pajak tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel, tahun, dan lokasi penelitian yang digunakan.

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji kembali Pengaruh *Tax Morale*, Pengetahuan Perpajakan, dan *E-Tax System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Jakarta Pusat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah *tax morale* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Pusat?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Pusat?
3. Apakah *e-tax system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Pusat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris pengaruh *tax morale* terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Jakarta Pusat.
2. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Jakarta Pusat.
3. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris pengaruh *e-tax system* terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Jakarta Pusat.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu bagi perkembangan ilmu pengetahuan tentang kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Pusat dan bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak pada wilayah Jakarta Pusat.

##### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh *tax morale*, pengetahuan pajak, dan *e-tax system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

##### 3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Diharapkan dengan adanya penelitian yang diteliti oleh penulis, hasilnya dapat memberikan kontribusi positif tentang *tax morale*, pengetahuan pajak, dan *e-tax system* sehingga dijadikan dasar pertimbangan dalam membuat kebijakan yang berkenaan dengan praktik kepatuhan pajak serta diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang dapat diperuntukkan bagi bahan evaluasi dalam mewujudkan tata kelola perpajakan yang baik dalam pemerintahan.

##### 4. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pada Wajib Pajak terutama Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Jakarta Pusat untuk memenuhi kewajiban perpajakan dan lebih mematuhi pajak.