

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah membutuhkan anggaran yang tidak sedikit untuk meningkatkan pembangunan negara. Pajak merupakan salah satu kontribusi wajib kepada negara yang dikeluarkan oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa, dimana pengeluaran tersebut sudah diatur dalam undang-undang perpajakan. Hasil pendapatan pajak tersebut akan dialokasikan menjadi penunjang pembangunan infrastruktur dan perekonomian negara. Pajak juga mempunyai peran penting dalam penerimaan negara dan juga dalam penerimaan daerah. Salah satunya adalah untuk membiayai perekonomian Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Peningkatan pendapatan pajak jika dilihat dalam hasil alokasi pendapatan pendudukan Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam skala nominal maupun persentase. Namun, memang sangatlah minim jika dibandingkan hasil dari penduduk Indonesia dengan tingkat skala wajib pajak.

Irawati dan Sari (2019) menjelaskan kepatuhan dapat diartikan ketaatan, tunduk dan patuh pada peraturan dan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan mengikuti kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan. Ditambahkan oleh Septriliani dan Ismatullah (2021) bahwa kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu persoalan yang sudah ada sejak dulu pada perpajakan, kepatuhan wajib pajak ini bisa meningkatkan penerimaan pajak. Namun pada hasilnya, masih banyak wajib pajak yang lengah dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Upaya pemerintah juga harus ditambahkan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan cara bersosialisasi tentang manfaat, hak dan kewajiban membayar pajak serta melaporkan pajaknya melalui SPT agar masyarakat selalu patuh dalam kesadaran membayar pajak. Beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut diantaranya ialah kualitas pelayanan yang kurang memadai, kurangnya kepuasan

dalam sistem pelayanan, dan pemahaman peraturan perpajakan dalam melaksanakan kewajiban membayar iuran pajak.

Pada tahun lalu rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan menyentuh angka 84%. Data yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), per tanggal 31 Desember 2021, SPT Tahunan 2020 tercatat mencapai 15,97 juta dari 19 juta wajib pajak yang wajib melaporkan SPT. Banyaknya SPT Tahunan wajib pajak badan yang dilaporkan sebanyak 1,01 juta SPT. Sedangkan untuk SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang dilaporkan sebanyak 14,77 juta. Untuk SPT Tahunan 2021 yang akan disampaikan tahun 2022, DJP menargetkan rasio kepatuhan wajib pajak yang melaporkan SPT nantinya sebesar 80%. Walaupun sama dengan target tahun-tahun sebelumnya, tapi lebih rendah dari realisasi tahun 2021. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas DJP Neilmaldrin Noor mengatakan bahwa jumlah tersebut sudah mencapai target pelaporan SPT tahunan yang ditetapkan sebelumnya. (www.pajakku.com)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cakung, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Paratama Jakarta Cakung pada tahun 2019-2021 sebagai berikut:

Tabel 1.1

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Jakarta Cakung Tahun 2019-2021**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib SPT	WPOP Lapor SPT	Persentase Kepatuhan
2019	97.737	47.790	54.222	113.46%
2020	104.065	90.078	76.627	85.07%
2021	111.754	81.502	52.232	64.09%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Cakung

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diatas dijelaskan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dari tahun 2019-2021 mengalami peningkatan,

namun dalam jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung mengalami fluktuasi. Sehingga tingkat presentase kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan . Presentase kepatuhan wajib pajak pada tahun 2019 sebesar 113.46% , pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 85.07% . Lalu pada tahun 2021 juga mengalami penurunan sebesar 64.09%.

Menurut penelitian dari Muslimah (2020) menyatakan bahwa melayani keperluan masyarakat sesuai isi peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan merupakan kewajiban negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat juga perlu apresiasi atas kesediaan membayar pajak dengan memberikan pelayanan terbaik sebagai *feedback* atas respons positif yang telah dilakukan. Pelayanan yang optimal bagi masyarakat merupakan salah satu contoh bentuk keyakinan negara dalam memfasilitasi masyarakat yang diberikan oleh pegawai pajak atau fiskus. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga punya peran penting yang harus diperhatikan dalam memberi pelayanan dan kepuasan kepada wajib pajak, agar wajib pajak memberikan respon positif dalam pembayaran pajak (Aprilia dan Fidiana, 2021). Petugas pajak jika dikatakan berkualitas apabila petugas pajak memberikan informasi yang akurat tentang perpajakan termasuk tata cara perhitungan, peyetoran dan pelaporan serta tidak melakukan hal yang melanggar aturan SOP yang berlaku.

Saat ini teknologi yang berkembang pesat di Indonesia bisa membuat pelaporan dan pembayaran pajak terlihat lebih cepat dan lebih mudah untuk menambah penerimaan pajak. Di Indonesia juga menerapkan sistem pemungutan pajak *self-assessment*, yang mengarahkan wajib pajak untuk menghitung, menyetero hingga melaporkan pajaknya secara sendiri. Tetapi dalam hal penerapannya masyarakat masih menganggap jika membayar pajak akan mengurangi hasil dari pendapatan yang mereka peroleh dan sebagian masyarakat juga menganggap hasil dari alokasi pajak tidak benar-benar digunakan untuk kesejahteraan masyarakat Indonesia. Sari dan Rejeki (2021) mengatakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah membuat pembaharuan sistem administrasi

perpajakan *self assessment* menjadi lebih modern, memanfaatkan perluasan teknologi dan informasi di masa yang serba digital dalam berbagai cara meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak dan kualitas pelayanannya.

Ditambahkan oleh Resmi (2017) yang dimaksud *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang dalam setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengembangan sistem pelaporan pajak baik terutang maupun lebih bayar dibuat dengan berbasis *e-system*, terdiri dari *e-registration*, *e-spt*, *e-filling*, *e-billing* yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak guna memenuhi kewajiban dalam pembayaran dan pelaporan perpajakan. Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan adalah salah satu cara untuk melahirkan sebuah reformasi. Modernisasi memiliki tujuan untuk menjadikan kepatuhan pajak agar semakin meningkat, timbulnya kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, dan juga melancarkan produktivitas pegawai pajak (Pernamasari dan Rahmawati, 2021). Ditambahkan oleh Ningrum dan Amanah (2018) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan reformasi perpajakan sebagai upaya untuk memaksimalkan pelaporan pajak terutang dengan menggunakan administrasi perpajakan modern. Sistem administrasi perpajakan manual dinilai masih memiliki kelemahan bagi wajib pajak.

Reformasi sistem perpajakan memang bertujuan untuk menjadikan wajib pajak agar menjadi lebih patuh dalam meningkatkan penerimaan pajak yang dapat dikatakan sebagai upaya untuk memaksimalkan pelaporan pajak. Namun pemahaman wajib pajak juga penting dalam meningkatkan penerimaan pajak. Wajib pajak harus mempelajari peraturan-peraturan perpajakan yang sudah di atur oleh pemerintah, supaya tingkat kesadaran membayar pajak lebih meningkat. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan jelas rentang menjadi wajib pajak yang tidak patuh akan aturan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah dibuat. Sudah seharusnya wajib pajak menguasai peraturan serta kewajibannya yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi yang ada. Dengan demikian

pemahaman peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hubungan antara pemahaman peraturan pajak dengan kepatuhan wajib pajak diperkuat oleh preferensi risiko sebagai variabel moderating (Perdana Putra *et al.*, 2020). Yang dimaksud variabel moderating ialah memperkuat antara pemahaman peraturan pajak dengan kepatuhan wajib pajak, dapat dikatakan berpengaruh positif dan signifikan jika dimoderasi oleh preferensi risiko yang tinggi. Maka sangatlah penting memiliki wawasan yang luas terhadap pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak agar wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya, seperti jujur akan melaporkan pajaknya, teliti menghitung pajaknya, dan membayar jumlah pajak yang terutang.

Hasil penelitian dari Waru (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, tetapi berbeda dengan penelitian menurut Rianty dan Syahputepa (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian lain yang dilakukan Sari dan Rejeki (2021) yang melakukan penelitian mengenai modernisasi sistem administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi., namun menurut Damayanti dan Amah (2018) modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Perdana Putra *et al.* (2020) pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Lain hal dengan penelitian Asterina dan Septiani (2019) pemahaman peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas dan adanya perbedaan hasil penelitian maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, MODERNISASI SISTEM PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini sebagai uraian berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung?
2. Apakah modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung?
3. Apakah tingkat pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung?

1.3 Tujuan Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai uraian berikut:

1. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung.
2. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris apakah modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung.
3. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris apakah tingkat pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini mempunyai manfaat bagi semua kalangan baik penulis, maupun pihak eksternal dan internal. Adapun manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmu yang didapat selama masa kuliah dan dapat meningkatkan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan,

dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung.

2. Manfaat bagi KPP Pratama Jakarta Cakung

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan dapat menjadikan sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung.

3. Manfaat bagi Masyarakat

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesadaran bagi masyarakat khususnya wajib pajak akan pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak semakin meningkat.