

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (1) mengenai Tata Cara Perpajakan, dijelaskan bahwa pajak adalah kewajiban kontribusi yang harus diisi oleh wajib pajak kepada negara. Kewajiban ini berlaku baik untuk badan usaha maupun orang pribadi, sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang, serta memberikan manfaat tidak langsung terhadap kesejahteraan rakyat. Sektor pajak menjadi sumber pendapatan utama bagi negara (Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Hal ini terlihat dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2021, yang terealisasi sebesar 1.743,6 triliun dengan penghasilan sektor pajak yang menyumbang 83% yaitu sebesar 1.444,5 triliun (Kemenkeu, 2022). Pendapatan pajak yang diterima oleh negara memiliki peran penting dalam menyediakan sumber dana untuk membiayai berbagai proyek termasuk penanganan krisis ekonomi yang terjadi pada masyarakat. Selain itu, pendapatan dari sektor pajak juga berfungsi untuk mencegah terjadinya transaksi defisit anggaran terhadap pengeluaran pemerintah (Fathani & Apollo, 2020).

Pentingnya peran pajak mendorong pemerintah setiap tahun untuk selalu berupaya meningkatkan penerimaan negara dalam bidang perpajakan (Fathani & Apollo, 2020). Upaya yang dilakukan pemerintah adalah meningkatkan tingkat kepatuhan pembayar pajak. Masalah kepatuhan pajak menjadi perhatian penting di Indonesia karena ketidakpatuhan pajak dapat berpotensi merugikan negara dengan mengurangi pendapatan negara

(Wulandara & Adnan, 2019). Adanya hal tersebut pemerintah melakukan upaya modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan mengimplementasikan beberapa fitur elektronik, antara lain *e-filling* (pengiriman SPT secara elektronik), *e-SPT* (penyerahan SPT secara elektronik), *e-billing* (pembayaran pajak secara elektronik) dan *e-registration* (pendaftaran NPWP). Tujuan dari upaya tersebut adalah agar pajak dapat dipungut secara optimal dan tetap memberikan kontribusi terbaik kepada wajib pajak serta meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Maisiba & Antambo, 2016).

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT di Indonesia
Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Wajib Pajak yang Lapor (Juta)	Jumlah Wajib Pajak (Juta)	Rasio Kepatuhan (%)
2017	12.04	16.6	72.58
2018	12.5	17.6	71.10
2019	13.3	18.3	73.06
2020	14.7	19	77.63
2021	15.49	19	81

Sumber: Kemenkeu, (2022)

Berdasarkan data yang dirilis Kemenkeu (2022), terdapat sebuah temuan yang menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang secara aktif melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan lebih sedikit daripada jumlah wajib pajak yang terdaftar. Hal ini menandakan bahwa masih banyak wajib pajak yang terlambat atau bahkan belum melaporkan kewajibannya, sehingga terdapat tingkat ketidakpatuhan dalam membayar pajak. Fenomena ini dapat diindikasikan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang tercatat meningkat setiap tahunnya. Namun, masih terdapat sejumlah

besar WPOP yang belum melakukan penyampaian dan pelaporan SPT. Fakta ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya belum mencapai tingkat optimal, sehingga mengakibatkan penerimaan negara di sektor perpajakan tidak maksimal (Maghfiroh, 2022).

Ketidakpatuhan wajib pajak khususnya WPOP berdampak negatif terhadap tingkat kepatuhan pajak. Fenomena tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti rendahnya kesadaran mengenai pengembangan sistem administrasi perpajakan, dan pengetahuan perpajakan (Merliyana & Saefurahman, 2017). Menurut teori atribusi, faktor internal dan eksternal seseorang bisa mempengaruhi tingkat kepatuhan (Haryanti dkk., 2022). Faktor internal meliputi atribusi terhadap karakteristik individu, seperti pengetahuan, sikap, nilai-nilai, dan motivasi mereka terhadap kewajiban pajak. Faktor eksternal melibatkan atribusi terhadap faktor-faktor di luar individu, seperti peraturan perpajakan, sistem perpajakan, pelayanan dari otoritas pajak, dan faktor sosial seperti norma dan tekanan sosial. Adanya kedua faktor ini, teori atribusi akan memberikan wawasan tentang bagaimana persepsi dan atribusi individu terhadap faktor-faktor internal dan eksternal dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan WPOP. Apabila pengetahuan yang dimiliki WPOP minim, maka dapat menyebabkan alasan terjadinya ketidakpatuhan pajak (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Ketidakpahaman mengenai kewajiban perpajakan dan kurangnya kesadaran akan pentingnya membayar pajak tepat waktu dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak (Merliyana & Saefurahman, 2017). Di sisi lain unsur faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib

pajak adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan. Jika sistem perpajakan belum memadai atau tidak memadai, hal ini dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk tidak mematuhi kewajiban perpajakan (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Adanya konteks tersebut upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu memperhatikan kedua faktor ini (Haryanti dkk., 2022). Peningkatan pengetahuan pajak dan kesadaran pajak melalui edukasi dan sosialisasi yang efektif dapat membantu menaikkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, modernisasi sistem administrasi perpajakan yang efisien dan transparan juga perlu dilakukan guna memenuhi kewajiban perpajakan secara mudah dan akurat bagi wajib pajak (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Menurut penelitian oleh Faúndez-ugalde dkk. (2020), administrasi perpajakan memiliki peran utama dalam mengelola kepatuhan pajak untuk mencegah dan mendeteksi perilaku kejahatan (kriminal). Selain itu, juga bertujuan memberikan pelayanan dan pendidikan kepada wajib pajak demi membantu mereka memenuhi tanggungjawab pajak yang kompleks serta meringankan beban kepatuhan wajib pajak. Mencapai hal tersebut, diperlukan modernisasi sistem administrasi perpajakan (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Modernisasi mencakup penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengandalkan Teknologi Informasi (TI) yang handal dan terkini. Adanya modernisasi sistem, administrasi perpajakan dapat dilakukan secara transparan dan akuntabel. Selain itu, terdapat strategi lain yang dapat dilakukan untuk menaikkan kepatuhan wajib pajak. Salah satunya adalah memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak dan pengawasan intensif

terhadap mereka (Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Diharapkan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan tingkat kepatuhan wajib pajak bisa ditingkatkan (Fitria & Mildawati, 2019).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Sari & Jati, 2019). Hal ini sama dengan penelitian Anggraeni & Praptoyo (2016) yang juga mendukung bahwa modernisasi administrasi perpajakan, termasuk strategi, struktur, prosedur dan kebudayaan organisasi dapat berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut juga diperkuat oleh penelitian Magribi & Yulianti (2022), Hutagaol & Ginting, (2020), Zuhdi dkk. (2019), Wulandara & Adnan (2019), Kurniawan (2018), Mascagni dkk. (2021) dan Faúndez-ugalde dkk. (2020) mengungkapkan bahwa tingkat efisiensi modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Namun, terdapat hasil penelitian yang menyajikan temuan berbeda mengenai pengaruh modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Penelitian Arifah dkk. (2017) dan Damayanti & Amah (2020), ditemukan bahwa modernisasi sistem pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Adanya perbedaan hasil ini mencerminkan terjadi inkonsistensi hasil penelitian. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai hubungan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan WPOP.

Kesuksesan penerapan sistem pajak yang mutakhir sangat berkaitan dengan pemahaman WPOP mengenai pembayaran pajak. Faktor ini dianggap menjadi salah satu elemen yang mempengaruhi konsistensi

kepatuhan wajib pajak (Sari & Jati, 2019). Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pengetahuan tentang hak dan kewajiban wajib pajak, pemahaman mengenai fungsi pajak, sanksi perpajakan, tarif pajak, Pengusaha Kena Pajak (PKP), dan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dapat digunakan sebagai indikator untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan (Hartiwi dkk. 2020).

Adanya pemahaman yang lebih baik tentang pedoman perpajakan, diharapkan WPOP akan menjadi lebih sadar dan memahami kewajiban perpajakan mereka. Hal ini akan berdampak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Haryanti dkk. (2022), Aglista & Zulaikha (2020), Hartiwi dkk. (2020), Noviyanti & Azam (2021), dan Wardhani & Daljono (2020) memperoleh simpulan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Temuan investigasi ini didukung oleh Sari & Jati (2019), yang menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan WPOP.

Namun, terdapat temuan penelitian yang ditemukan berbeda. Menurut Merliyana & Saefurahman (2017) dan Arfah & Aditama (2020) pengetahuan pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Hal ini berarti terdapat inkonsistensi hasil antara penelitian terdahulu. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan WPOP.

Menurut Santoro (2021), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dijelaskan sebagai syarat dimana wajib pajak memiliki pengetahuan, pemahaman, dan kesanggupan untuk mematuhi semua ketentuan perpajakan dengan tepat dan sukarela (Utari dkk., 2020). Selain itu, menurut Arifah dkk. (2017), kesadaran perpajakan mencakup cara berperilaku wajib pajak yang mencerminkan pengetahuan, penalaran, dan kepercayaan, serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Tingkat kesadaran wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada pemahaman dan pelaksanaan yang lebih baik terhadap kewajiban perpajakan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan konsistensi wajib pajak.

Jadi, dapat dikatakan kesadaran wajib pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan. Apabila tingkat kesadaran tinggi, maka akan mendorong pemahaman yang lebih baik tentang kewajiban perpajakan dan mendorong tindakan sesuai dengan ketentuan berlaku, yang berpotensi meningkatkan konsistensi dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rioni & Saraswati (2018), Utari dkk. (2020), Brata dkk. (2017), Arfah & Aditama (2020), Ratnasari (2020), Suhendar & Hakim (2021) dan Noviyanti & Azam (2021) menunjukkan bahwa kesadaran pajak memiliki pengaruh positif baik secara simultan maupun parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Hasil ini menyiratkan bahwa tingkat kesadaran pajak yang tinggi berpotensi meningkatkan tingkat kepatuhan WPOP. Namun, hasil penelitian Merliyana &

Saefurahman (2017) menunjukkan bahwa kesadaran pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Oleh karena itu, terdapat inkonsistensi hasil penelitian pada topik ini, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan WPOP.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Bangkalan. Penelitian ini mengadopsi beberapa konsep dan variabel yang telah diuji dalam penelitian sebelumnya, terutama penelitian Utari dkk., (2020) dengan judul “pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan WPOP di KPP Tabanan”. Namun, ada perbedaan penting dalam penelitian ini, yaitu (1) masuknya pengetahuan perpajakan sebagai variabel bebas dan (2) topik kajian asli KPP Pratama Bangkalan .

Penambahan variabel pengetahuan pajak dalam penelitian ini dimotivasi oleh pemahaman bahwa tingkat pengetahuan WPOP dapat mempengaruhi tingkat kesadaran mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Jika seorang WPOP memiliki pengetahuan pajak yang tinggi, diharapkan hal ini dapat meningkatkan kesadaran mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan pada waktu yang tepat.

Penelitian ini memfokuskan subjek penelitian pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan. Tujuan membatasi subjek penelitian di wilayah Bangkalan, yaitu penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih spesifik mengenai kepatuhan WPOP di wilayah tersebut. Penggunaan variabel modernisasi

sistem pajak, pengetahuan pajak, dan kesadaran pajak diharapkan bisa lebih komprehensif tentang bagaimana variabel tersebut dapat berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bangkalan. Melalui pendekatan holistik, penelitian ini dapat mengidentifikasi potensi pengaruh modernisasi sistem pajak, pengetahuan pajak, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bangkalan dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak negara.

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Bangkalan
Tahun 2017-2021

Tahun	WPOP Terdaftar Di Tahun Berjalan	Jumlah Akumulasi WPOP yang Terdaftar	WPOP Laport SPT Tahunan	Rasio Kepatuhan WPOP SPT Tahunan
2017	5.235	102.817	26.714	57,06%
2018	8.017	110.834	25.515	49,46%
2019	9.765	120.599	31.024	53,19%
2020	57.745	178.344	40.450	60,89%
2021	10.267	188.620	49.802	67,47%

Sumber: KPP Pratama Bangkalan, 2023

Berdasarkan data di atas KPP Pratama Bangkalan menjadi otoritas pajak terbaik semadura dengan tingkat kepatuhan WPOP pelaporan SPT Tahunan di tahun 2021 sebesar 67,47% lebih tinggi 4,17% dibandingkan KPP Pratama Pamekasan sebesar 63,30%. Selain itu, KPP Pratama Bangkalan juga menduduki peringkat kinerja terbaik ke-3 se-Kanwil DJP Jawa Timur II dengan capaian sebesar 72,50%. Hal tersebut terbukti dengan adanya rasio kepatuhan WPOP yang selama tiga tahun terakhir dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 6,58% di tahun 2021.

Hal ini menunjukkan bahwa subjek penelitian, yaitu WPOP di KPP Pratama Bangkalan, memiliki potensi untuk memiliki pengetahuan dan kesadaran yang tinggi terkait kewajiban perpajakan, serta modernisasi sistem administrasi perpajakan yang memadai.

Asumsi pemilihan subjek penelitian tersebut adalah bahwa jika WPOP di KPP Pratama Bangkalan memiliki pengetahuan dan kesadaran yang tinggi tentang kewajiban perpajakan, dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang memadai, tingkat kepatuhan juga akan meningkat. Asumsi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan positif antara modernisasi sistem pajak, pengetahuan pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan WPOP (Merliyana & Saefurahman, 2017).

Selain itu, pemilihan KPP Pratama Bangkalan sebagai subjek penelitian menarik karena kinerja, strategi dan pelayanannya baik serta fasilitas yang memadai. Mempelajari faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efisiensi kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bangkalan, penelitian ini dapat memberikan wawasan dan contoh bagi otoritas pajak lainnya yang ingin meningkatkan tingkat kepatuhan dan efisiensi dalam perpajakan mereka agar tidak mengalami fluktuatif.

Pembaruan dan urgensi penelitian ini juga dapat terlihat dalam fokusnya yang unik, yaitu mengkaji tingkat kepatuhan WPOP yang memiliki urgensi positif. Pada beberapa penelitian sebelumnya, urgensi penelitian seringkali terkait dengan tingkat kepatuhan WPOP yang lebih rendah atau masalah kepatuhan pajak. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan perspektif baru dan dapat memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP.

Jadi, dapat dikatakan penelitian ini memiliki nilai penting dalam memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang modernisasi sistem pajak, pengetahuan pajak, kesadaran pajak, dan kepatuhan WPOP. Salah satu caranya adalah dengan menguji pengaruh antar-variabel, penelitian ini dapat mengidentifikasi kontribusi masing-masing faktor terhadap kepatuhan WPOP. Pemahaman yang lebih mendalam tentang pengetahuan pajak dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana pemahaman wajib pajak terkait aturan dan tata cara perpajakan, serta dampaknya terhadap kepatuhan. Sementara itu, penelitian tentang kesadaran pajak dapat memberikan pemahaman tentang sejauh mana kesadaran wajib pajak terhadap tanggung jawab perpajakannya dan dampaknya terhadap kepatuhan.

Selain itu, penelitian tentang modernisasi sistem perpajakan dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana penerapan teknologi informasi dan efisiensi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan WPOP. Ini dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan efektivitas sistem perpajakan yang dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang kepatuhan perpajakan, tetapi juga dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi praktisi pajak dan otoritas pajak dalam merancang kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang, inkonsistensi, dan urgensi penelitian, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PAJAK DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) (STUDI PADA KPP PRATAMA BANGKALAN)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang berikut ini merupakan rumusan masalah yang akan dianalisis:

1. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP?
2. Apakah pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP?
3. Apakah kesadaran tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bangkalan
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bangkalan
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bangkalan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, terutama dalam memahami permasalahan seputar Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, dan pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi instansi pajak, hasil temuan ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan berharga bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak. Informasi tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan WPOP dalam hal pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran pajak kepada negara.
2. Bagi Wajib Pajak, hasil temuan ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai sumber informasi dan peningkatan pemahaman mengenai perpajakan. Selain itu, hasil penelitian juga dapat memberikan penilaian terhadap kinerja Direktorat Jenderal Pajak, khususnya di KPP Pratama Bangkalan.