

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati melaporkan penerimaan pajak tahun 2023 mencapai Rp1.869,2 triliun yang melampaui target APBN atau 102,8 persen terhadap Perpres Nomor 75 Tahun 2023. Ini adalah tahun ketiga berturut-turut melampaui target sejak 2021, dengan peningkatan 8,9 persen dari 2022 yang sebesar Rp1.716,8 triliun. Pemerintah meningkatkan layanan wajib pajak dan memberikan insentif pajak untuk mendukung perekonomian, termasuk percepatan restitusi untuk WPOP dan insentif PPN Ditanggung Pemerintah (DTP) untuk pembelian mobil listrik dan rumah (Aptri Oktaviyoni, 2024). Pemerintah mengupayakan penerimaan pajak agar melampaui target APBN selain dengan meningkatkan layanan wajib pajak dan memberikan insentif pajak untuk mendukung perekonomian juga dengan upaya lain untuk pencapaian target atau bahkan melebihi target yang ditetapkan. Salah satu alasan mengapa pemerintah melakukan ini adalah karena tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak masih tergolong rendah. Hal ini berdasarkan dari data perpajakan pada tahun 2022 yang lalu (Kemenkeu, 2022).

Wicaksono & Lestari (2017) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak menjadi faktor krusial yang dapat mendorong penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, yaitu wajib pajak berkewajiban melaporkan pajak dengan benar, jelas, dan lengkap (Agun *et al.*, 2022). Maghfiroh (2020) menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Madura dalam melapor dan membayar pajak masih tergolong rendah, fenomena tersebut terjadi karena kelemahan dari sistem administrasi pajak yang

masih manual. Pelaporan SPT dengan sistem administrasi manual menghambat Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya secara tepat waktu karena wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang tentu memiliki keterbatasan waktu (Teza & Junep, 2018). Selain keterbatasan waktu, Wajib Pajak juga mengeluhkan beberapa permasalahan lain seperti kurangnya efisiensi pelayanan jika pegawai pajak tidak dapat melayani dengan prima pada waktu dan jam tertentu karena faktor internal bahkan eksternal dari pegawai yang dimaksud (Cynthia & Djauhari, 2020).

Direktorat Jendral Pajak menanggapi masalah ini dengan melakukan modernisasi sistem perpajakan yang diharapkan modernisasi sistem perpajakan terimplementasi melalui penyediaan layanan (Darmayasa *et al.*, 2020). *E-filing* diartikan sebagai cara pengiriman pemberitahuan atau pembaruan SPT tahunan dilakukan secara *online* dan *real-time* melalui situs DJP *Online* atau menggunakan aplikasi yang diterbitkan oleh Penyedia Layanan Aplikasi yaitu ASP (Situmeang & Pesireron, 2021). *E-filing* dirancang untuk kemudahan dan kenyamanan wajib pajak, pelaporan dapat dilakukan kapan dan di mana saja. Hal ini menghemat biaya dan waktu dalam proses penghitungan, pengisian, dan penyampaian SPT.

Sementara itu, terdapat wajib pajak yang belum memahami tata cara pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*. Wajib pajak sering menganggap pelaporan secara manual lebih mudah dibandingkan menggunakan *e-filing*. (Aliyah, 2014) menjelaskan bahwa munculnya pandangan negative ini mungkin terjadi karena manfaat dari pajak tidak dirasakan langsung oleh wajib pajak. Mayoritas masyarakat memandang pajak sebagai suatu tradisi untuk membayar kewajiban kepada pemerintah, tanpa memahami makna dan tujuan dari pajak karena kurangnya pengetahuan pajak (Rusli & Nainggolan, 2021).

Relawan Pajak adalah salah satu bentuk kerja sama antara Otoritas Pajak dan perguruan tinggi sebagai manifestasi inklusi kesadaran pajak, yang bertujuan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat (Eliza *et al.*, 2022) . Program relawan pajak di *Tax Center* Universitas Trunojoyo Madura berkolaborasi dengan KPP Pratama Bangkalan untuk memberikan layanan, edukasi, dan pendampingan perpajakan kepada Wajib Pajak. *Tax Center* bertanggung jawab memastikan kelancaran program setiap tahunnya dengan mahasiswa yang lolos seleksi mendapat pelatihan dasar perpajakan dan pelatihan *soft skill*.

Relawan pajak diajarkan cara pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) melalui *e-filing*. Keterampilan ini mereka terapkan yang nantinya untuk membantu WPOP dalam mengisi dan memahami proses pengisian SPT secara *online*, serta memberikan edukasi kepada WPOP agar dapat melapor mandiri di tahun-tahun berikutnya tanpa perlu datang ke KPP Pratama di Madura. Mereka juga menginformasikan bahwa SPT Tahunan harus dilaporkan paling lambat bulan Maret setiap tahunnya.

Mariganto *et al.* (2023) menjelaskan bahwa patuh atau tidaknya Wajib Pajak dapat dilihat melalui kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak. Terdapat hubungan apabila semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak, maka tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak juga meningkat. Sedangkan, apabila kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak rendah, maka kepatuhan masyarakat akan semakin rendah (Mariganto *et al.*, 2023). Ketika pemerintah memastikan tata kelola pemerintahan yang efisien melalui akuntabilitas yang efektif, stabilitas politik, efektivitas pemerintahan, kualitas peraturan, supremasi hukum, dan pengendalian korupsi, maka hal ini akan

membangun kepercayaan di hati warga negara yang pada akhirnya dapat meningkatkan kemauan mereka untuk membayar pajak (Masud *et al.*, 2021)

Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengkolaborasikan peran relawan pajak dan pelaporan secara elektronik dalam upaya mengentaskan permasalahan tersebut dan juga ingin membuktikan bagaimana kepercayaan masyarakat (*public trust*) memediasi pengaruh peran *e-filing* dan relawan pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan membangun *public trust* melalui strategi komunikasi yang efektif, sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Peneliti tertarik menggunakan variabel *public trust* sebagai mediator hubungan untuk variabel lain dalam penelitian karena peneliti menemukan bahwa kepercayaan publik dipandang sebagai salah satu modal sosial yang dapat mendukung kerjasama dan kolaborasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Variabel mediasi dipilih untuk memahami lebih lanjut tentang hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini. Oleh karena itu, secara spesifik penelitian ini berjudul **“Peran *E-filing* dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: *Public trust* Sebagai Variabel Mediasi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Peran *E-filing* berpengaruh positif terhadap *Public trust* ?
2. Apakah Peran Relawan Pajak berpengaruh positif terhadap *Public trust* ?
3. Apakah *Public trust* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

4. Apakah Peran *E-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
5. Apakah Peran Relawan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
6. Apakah *Public trust* mampu memediasi Peran *E-filing* Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi ?
7. Apakah *Public trust* mampu memediasi Peran Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh Peran *E-filing* terhadap *Public trust*
2. Untuk menguji pengaruh Peran Relawan Pajak terhadap *Public trust*
3. Untuk menguji pengaruh *Public trust* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4. Untuk menguji pengaruh Peran *E-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
5. Untuk menguji pengaruh Peran Relawan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
6. Untuk menguji mediasi *Public trust* pada pengaruh Peran *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

7. Untuk menguji mediasi *Public trust* pada pengaruh Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan manfaat dan masukan untuk pihak-pihak yang membutuhkan antara lain :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat mengembangkan teori atribusi dan dapat membantu untuk menyelesaikan masalah-masalah di bidang perpajakan khususnya pelaporan pajak. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi teori berupa model dan literatur tentang persepsi penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* di Indonesia dengan mengelaborasi teori atribusi tersebut dengan teori pendukung lainnya yang menjelaskan bahwa terdapat adanya pengaruh *public trust* dalam atribusi untuk mengukur faktor-faktor penerimaan pajak.

1.4.2. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini, dapat digunakan oleh *tax officer* untuk bidang perpajakan dalam pengambilan keputusan di dalam proses pencatatan hingga pengawasan administrasi pajak untuk meminimalisir tidak tercapainya target penerimaan pajak. Penelitian ini juga memberikan gambaran kepada perpajakan sebagai bahan pertimbangan optimalisasi penerimaan pajak dengan faktor-faktor yang terdapat dalam variabel penelitian. Dengan demikian, target penerimaan pajak dalam instansi perpajakan daerah tersebut dapat tercapai sesuai dengan target.