

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepatuhan pajak merupakan keadaan dimana Wajib Pajak membayarkan pajak yang ditanggungnya dengan ikhlas tanpa rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang diberikan, karena hal tersebut merupakan suatu kewajiban bagi Wajib Pajak agar kepatuhan pajak semakin meningkat. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari tepat waktu dalam pelaporan surat pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam lima tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin dalam mengangsur atau menunda pembayaran pajak, dan melakukan pelanggaran pajak lainnya. Kepatuhan Wajib Pajak memang menjadi masalah klasik bagi otoritas pajak di seluruh dunia, tidak hanya di Indonesia. Berbagai macam faktor turut mempengaruhi keinginan seorang untuk patuh terhadap pajak, salah satunya adalah kemudahan dalam administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menangkap keinginan Wajib Pajak dengan menciptakan inovasi baru dalam pelaporan penghitungan pajak menggunakan teknologi internet. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepatuhan kepada Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri dan atau melaporkan kegiatan usahanya melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang sifatnya memaksa dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik yang langsung dapat dirasakan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan pajak bagi pemerintah merupakan pendapatan yang digunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan, pemerataan pendapatan, peningkatan pembangunan *infrastruktur* bagi rakyat seperti jalan tol, sekolah, rumah sakit, dan lain sebagainya, serta pengaturan ekonomi disetiap wilayah atau

negara. Oleh karena itu, setiap negara pasti menginginkan sistem pemungutan pajak dapat berjalan secara lancar dan sesuai dengan peraturan yang ada (Mardiasmo, 2013).

Sistem pajak yang dianut di Indonesia yaitu *self assessment system*. Dalam *self assessment system* Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Jika memahami penjelasan dalam *self assessment system* maka penerapannya akan berjalan lancar dan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela pada masyarakat telah terbentuk. Ciri – ciri *self assessment system* yaitu:

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada WP sendiri
2. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
3. Fiskus tidak menentukan besarnya pajak terutang, tetapi bersifat mengawasi dan mengoreksi perhitungan yang disajikan oleh Wajib Pajak.

Rendahnya penerimaan pajak dapat dilihat dari tidak tercapainya target pajak yang disebabkan oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Salah satu daerah dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang relatif rendah terletak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibitung, Kabupaten Bekasi. Berikut merupakan tabel yang menyajikan data terget dan realisasi penerimaan pajak.

Tabel 1.1
Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun	Target	Realisasi
2017	1.736,1 T	1.655,8 T
2018	1.521,4 T	1.315,9 T
2019	1.957,2 T	1.545,3 T
2020	1.198,8 T	1.069,9 T
2021	1.742,7 T	1.031,5 T

Sumber : Kemenkeu.go.id

Berdasarkan data diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa penerimaan pajak yang telah ditargetkan pemerintah belum dapat tercapai sesuai dengan realisasi penerimaan pajak. Hal tersebut membuat pemerintah terus berupaya dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terkait hal perpajakan, diharapkan Wajib Pajak untuk lebih taat dan patuh dalam membayar pajaknya. Berbagai macam faktor yang berpengaruh terhadap keinginan seseorang untuk taat dan patuh terhadap pajak, salah satu faktornya ialah kemudahan akses dalam sistem administrasi perpajakan (Darmawati & Oktaviani, 2018) dan pengetahuan perpajakan (Banamtuan, 2018).

Secara umum rendahnya kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibitung dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang ada pada diri Wajib Pajak sendiri yang berhubungan dengan karakteristik individu yang memicu Wajib Pajak melakukan perpajakannya. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor luar dari diri Wajib Pajak, seperti situasi dan kondisi pada lingkungan sekitar Wajib Pajak (Palalangan, 2019). Faktor eksternal yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah kemudahan akses sedangkan yang termasuk faktor internal adalah pengetahuan perpajakan.

Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kemudahan akses menjadi faktor penting dalam mendorong para wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Kemudahan akses perpajakan menurut (Sariati, 2017) dapat dicapai melalui ketentuan-ketentuan yang dapat memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi *self assessment system* berupa kemudahan perhitungan, kemudahan penyetoran, dan kemudahan pelaporan pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sella & Pusposari, 2020) meneliti tentang Pengaruh Kemudahan Akses Pajak Terhadap Kemauan Wajib Pajak UMKM Untuk Patuh Di Kota Malang, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kota Malang. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Lesiana wahyu, 2022), menunjukkan hasil positif dan signifikan tentang kemudahan akses terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut (Anis, 2016) kemudahan akses dalam sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Suwandi, 2017) menyatakan bahwa kemudahan akses tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan perpajakan juga merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Tingkat pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman Wajib Pajak yang tinggi akan membuat Wajib Pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib Pajak yang akan membayar pajak tentunya perlu mengetahui dan memahami manfaat dalam membayar pajak dan fungsi dari pajak itu sendiri.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahayu, 2017) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan disignifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (L. A. Putri, 2019) menunjukkan hasil positif dan signifikan tentang pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arisandy, 2017), pemahaman perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Fitrianingsih, 2018) yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian ini, peneliti juga menambahkan variabel E-Bupot Unifikasi sebagai variabel moderating. Pada bulan april tahun 2022 Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan teknologi informasi berbasis aplikasi yang lengkap, praktis, dan mudah digunakan yaitu E-Bupot Unifikasi. Adanya aplikasi tersebut kegiatan transaksi yang terkena ragam jenis PPh cukup dicantumkan ke dalam satu bukti pemotongan atau pemungutan saja. Selain faktor kemudahan akses dan pengetahuan perpajakan, tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga dipengaruhi oleh adanya sistem E-Bupot Unifikasi yang mengikat, karena dengan adanya sistem E-Bupot Unifikasi dapat mempermudah Wajib Pajak dalam mengakses perpajakannya dan dengan sistem E-Bupot Unifikasi, pengetahuan perpajakan Wajib Pajak juga akan semakin luas terkait penggunaan sistem elektronik administrasi perpajakan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dilakukan karena ketidakkonsistenan pada beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan adanya pergantian variabel independen yaitu sanksi perpajakan diganti dengan kemudahan akses, kemudian variabel E-bupot Unifikasi menjadi keterbaruan dalam penelitian ini, dan peneliti menggunakan E-Bupot Unifikasi sebagai variabel moderating, dengan alasan ingin memperkuat hasil penelitian.

Didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sitorus, 2020) dan (Daeng, 2021) menunjukkan bahwa E-Bupot berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Said & Aslindah, 2018) menunjukkan hasil positif dan signifikan terkait penerapan *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KEMUDAHAN AKSES DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MENGGUNAKAN E-BUPOT UNIFIKASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, tentang Pengaruh Kemudahan Akses dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi menggunakan E-Bupot Unifikasi sebagai Variabel Moderating, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
3. Apakah E-Bupot Unifikasi mampu memoderasi pengaruh kemudahan akses terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
4. Apakah E-Bupot Unifikasi mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis terdapat pengaruh kemudahan akses terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
2. Untuk menganalisis terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
3. Untuk menganalisis kemampuan E-Bupot Unifikasi dalam memoderasi pengaruh kemudahan akses terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
4. Untuk menganalisis kemampuan E-Bupot Unifikasi dalam memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Bagi penulis sendiri dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai teori dan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibitung, Kabupaten Bekasi.
2. Bagi KPP Pratama Cibitung
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik disetiap tahunnya guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya.
3. Bagi Akademis
Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk memberikan informasi dan mengkaji beberapa topik yang berkaitan dengan masalah kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini.

1.5 Ruang Lingkup

Untuk lebih memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan, dan untuk mencegah terlalu luasnya pembahasan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan terhadap kesimpulan yang dihasilkan, maka dalam hal ini dilakukan pembatasan bahwa faktor-faktor yang digunakan sebagai variabel penelitian adalah Pengaruh Kemudahan Akses Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan E-Bupot Unifikasi Sebagai Variabel Moderating. Wajib Pajak disini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung, Kabupaten Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang dibuat dalam lima bab dengan beberapa sub bab. Sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan mengenai landasan teori yang akan digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai metode penelitian, serta teknik analisis data. Metode penelitian yang digunakan disesuaikan dengan penelitian kuantitatif. Dalam bab ini diuraikan tentang metode penelitian yang digunakan jenis dan sumber data, serta teknik pengumpulan data. Serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi pembahasan deskripsi hasil pengolahan data, pengujian hipotesis dan penjelasan yang mendukung pengambilan kesimpulan penelitian, analisis data dari perolehan penelitian yang telah dilakukan dan pembahasannya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai perihal simpulan dan saran-saran yang berguna bagi peneliti yang akan datang.