

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber terpenting dalam memberikan kontribusi dana untuk mendorong perekonomian suatu negara merupakan definisi dari pajak. Sumber pendapatan Negara sendiri bersumber dari berbagai hal, mulai dari sumber daya alam, badan usaha milik negara, hingga iuran yang dipungut pada setiap warga negaranya. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Pajak sendiri berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai kebutuhan negara yaitu digunakan untuk mendanai pembangunan nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang- Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2019:3).

Kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tiap tahun semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa peranan pajak semakin besar dalam APBN. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh undang-undang. Wajib Pajak Orang Pribadi yang bersatus karyawan ataupun berstatus pekerja bebas dan Wajib Pajak Badan wajib ikut serta melakukan pembayar pajak yang terutang (Widiasti et al., 2023). Semakin banyak pajak yang diterima, maka semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun. Oleh karena itu, pajak merupakan tumpuan pembangunan sebuah negara. Sehingga sudah sewajarnya sebagai warga negara yang baik untuk taat membayar pajak. Dengan begitu

diharapkan agar penerimaan pajak terus meningkat disetiap tahunnya (Prsetyo, 2022).

Dalam beberapa tahun terakhir, kepatuhan Wajib Pajak berangsur-angsur berubah. Meski hasil perubahan tersebut kurang memuaskan, namun DJP belum menyerah dan sedang mengupayakan perubahan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk mencapai hasil yang memuaskan (Akbar, 2022). Hal tersebut dilakukan dengan melakukan berbagai kegiatan seperti mengadakan sosialisasi perpajakan atau meningkatkan kualitas pelayanan oleh pihak otoritas pajak. Seiring bertambahnya penduduk di negara ini, maka jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun juga semakin meningkat. Namun, ada fenomena yang muncul seiring bertambahnya wajib pajak tersebut dan juga tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan dan melaporkan pajak. Persepsi masyarakat yang menganggap bahwa pajak hanya sebagai pungutan wajib, tetapi bukan sebagai peran serta masyarakat dalam ikut serta memajukan negara bisa jadi salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak, karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Padahal pemerintah sudah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan serta mengalokasikan hasil dari pajak yang diterima untuk kesejahteraan dari rakyat (Aglista Ramadhanty, 2020).

Selain itu, ketidaktahuan dan kesalahpahaman wajib pajak tentang pajak menjadi salah satu dari fenomena yang sering terjadi saat ini di masyarakat dan cenderung menjadi sumber kontroversi. Orang enggan membayar pajak karena mereka mendapat kesan bahwa politisi yang gegabah akan menyalahgunakan uang yang sudah terkumpul. Jika seorang wajib pajak sudah mengetahui ketentuan-ketentuan mengenai kewajiban perpajakan, seperti peraturan perpajakan, sistem yang digunakan, fungsi pajak bagi pemerintah atau masyarakat, dan keterbukaan informasi, maka kemungkinan wajib pajak secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya meningkat. Hal ini dapat diartikan jika wajib pajak sudah mengetahui ketentuan mengenai kewajiban perpajakan, seperti peraturan perpajakan, sistem yang digunakan, fungsi pajak bagi pemerintah atau masyarakat, dan sebagainya, maka kemungkinan wajib pajak secara sukarela melaksanakannya kewajiban pajak meningkat (Purwandana, 2022). Salah satu kasus penggelapan

dana pajak yang terjadi di Bekasi (bekaci.suara.com), kasus yang dilakukan oleh tersangka berinisial M selaku direktur CV yang bergerak di bidang penjualan kertas. Konstruksi kasus ini berawal dari tindakan sengaja tersangka menerbitkan dan atau menggunakan faktur pajak yang tidak berdasarkan transaksi sebenarnya. Perbuatan tersebut melanggar ketentuan perundangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 39A huruf a juncto Pasal 43 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, tersangka dapat diancam hukuman paling sedikit dua tahun dan maksimal enam tahun penjara. Ketua Tim Penyidik Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II Kartija mengatakan kerugian negara senilai Rp 9,68 miliar berdasarkan perhitungan jumlah transaksi sebesar Rp 90 miliar lebih yang tertuang dalam pajak pengeluaran perusahaan tersangka.

Dengan adanya kasus tersebut dapat membuat wajib pajak semakin enggan membayar pajak karena penyalahgunaan dana pajak dan membuat tingkat kepatuhan wajib pajak menurun. Dengan menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak maka akan membuat jumlah penerimaan pajak tidak bisa mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah. 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 rendah adalah pada KPP Pratama Bekasi. Berikut merupakan tabel yang menyajikan data terget dan realisasi penerimaan pajak.

Tabel 1.1 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	1.198,82 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 belum dapat mencapai target 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.

Namun, untuk meningkatkan penerimaan pajak tidaklah bergantung dari tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun petugas pajak saja tetapi membutuhkan peran serta seluruh masyarakat Indonesia, khususnya wajib pajak. Sejak diberlakukannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, sistem pemungutan pajak telah berubah dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*, dimana wajib pajak dituntut untuk menghitung dan melaporkan sendiri besarnya pajak penghasilan yang terutang, sementara petugas pajak atau fiskus hanya berperan melakukan pengawasan. Agar penerapan sistem ini berjalan dengan lancar, diperlukan sifat sadar serta jujur dari wajib pajak guna melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan pengaturan perundangundang perpajakan yang berlaku (Prsetyo, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sendiri sehingga diharapkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dapat diminimalisir.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor diantaranya penerapan *e-Filing*, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, serta sosialisasi pajak. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah penerapan *e-Filing*. *E-Filling* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sehingga penerapan sistem *e-*

filling ini diharapkan dapat membantu, dan mempermudah wajib pajak, karena penggunaan *e-filling* dapat digunakan kapan saja dan dimana saja, sehingga penggunaannya dapat meminimalkan biaya dan waktu dalam penghitungan, pengisian, serta pelaporan SPT (Rima dan Monica, 2022). Pada penelitian (Afif Sarwoni Firdaus, 2019) dan (Rima dan Monica, 2022) mengenai penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian (Purwandana, 2022) menunjukkan hasil berbeda bahwa penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan adanya Pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak dan mematuhi peraturan undang-undang perpajakan. Pengetahuan perpajakan dapat berupa peraturan perpajakan, sistem yang digunakan dalam perpajakan, dan fungsi perpajakan bagi pemerintah dan masyarakat. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan tentang perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat yang mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Pada penelitian (Purwandana, 2022) mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian (Sharini & Asyik, 2021) dan (Hantono dan Riko, 2022) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga adalah kualitas pelayanan. Diskriminasi ini disebabkan karena adanya ketidakadilan pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak dari petugas pajak. Salah satu hasil penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan fiskus membenarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang baik cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa pihak wajib pajak yang kurang memahami informasi yang diberikan oleh fiskus. Hal ini bisa ditandai dengan

kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai PTKP, PKP, tarif pajak, cara pendaftaran NPWP dan kegunaan NPWP, pelaporan SPT menggunakan sistem aplikasi modern, dan sebagainya. Realita ini menunjukkan bahwa pelayanan seperti melakukan penyuluhan kepada wajib pajak masih kurang berjalan dengan baik. Pada penelitian (Hanindyari, 2018) dan (Farah Alifa Riadita dan Saryadi, n.d.) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian (Uswatun Fadillah Marpaung, Suhono, Suparno, 2023) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penerapan *e-Filing*, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan dapat berjalan dengan efektif seiring dengan program sosialisasi perpajakan dari Direktorat Jendral Pajak dalam upaya pelaksanaan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian (Indri Setyarini dan Mokhlas, 2017) dan (Ismail, J., Gasim, & Amalo, 2018) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dapat memperkuat hubungan antara penerapan *e-Filing* dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian (Sharini & Asyik, 2021) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa sosialisasi perpajakan tidak memoderasi penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian (Vanisa Meifari, 2020) menyatakan hasil bahwa sosialisasi perpajakan mampu menjadikan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak semakin kuat, sedangkan penelitian (Sharini & Asyik, 2021) menyatakan hasil yang berbeda bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh negatif atau dapat memperlemah hubungan antara pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian (Agung & Megawangi, 2017) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara pada penelitian (Safitri et al., 2020) menyatakan hasil yang berbeda bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh negatif atau dapat memperlemah hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang dan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat research gap pada beberapa penelitian maka peneliti tertarik

untuk melaksanakan penelitian tentang hubungan antara pengaruh penerapan *e-Filing*, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan variabel sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Penelitian ini memiliki perbedaan yang jelas dengan penelitian yang terdahulu yaitu dalam penelitian ini memakai variabel moderasi yakni sosialisasi perpajakan dimana menarik untuk diteliti karena belum banyak penelitian yang serupa dan dengan adanya variabel moderasi dapat memperkuat atau memperlemah dari penerapan *e-Filing*, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengembangkan penelitian terdahulu yaitu penelitian dari (Widiasti et al., 2023) “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem *E-Filing*, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar”. Peneliti menambah variabel moderasi karena dalam penerapan *e-Filing*, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan dibutuhkan sosialisasi perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam mendapatkan informasi mengenai sistem yang digunakan, pengetahuan perpajakan, serta pelayanan yang baik sehingga wajib pajak dapat mengoptimalkan penerapan *e-Filing*, memperluas pengetahuan perpajakan, dan mengetahui pelayanan perpajakan dengan ini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Proses sosialisasi perpajakan diharapkan berdampak pada meningkatnya informasi perpajakan masyarakat secara positif sehingga dapat juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Wulandari et al., 2020). Dari uraian tersebut maka sosialisasi perpajakan layak sebagai variabel moderasi karena dapat memperkuat atau memperlemah dari pengaruh penerapan *e-Filing*, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sosialisasi pajak memoderasi pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sosialisasi pajak memoderasi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah sosialisasi pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak memoderasi pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak memoderasi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Pemoderasi.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Moderasi sehingga dapat melakukan inovasi dalam mengembangkan teknologi dan dapat mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.
 - b. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tambahan bagi wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

1.5 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Untuk mencegah terlalu luasnya pembahasan yang akan mengakibatkan terjadinya kesalahan terhadap kesimpulan yang dihasilkan, maka penelitian ini dibatasi pada variabel-variabel yang dianggap dapat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yaitu, Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan. Wajib Pajak disini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dibuat untuk memperoleh melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, oleh karena itu penulis Menyusun sistematika penulisan yang dibuat dalam lima bab dengan beberapa sub bab. Berikut sistematika penulisannya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang akan digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian dan teknik analisis data. Metode penelitian yang digunakan disesuaikan dengan penelitian kuantitatif. Dalam bab ini menguraikan 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 statistic deskriptif, uji kualitas data, normalitas, uji reliabilitas, uji regresi, dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan mendeskripsikan objek penelitian, dan memaparkan hasil dari setiap hipotesis penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai simpulan atas penelitian dan hasil yang telah dilakukan serta saran yang kiranya dapat diterima dan bermanfaat bagi perusahaan, dan kajian penelitian selanjutnya.