

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak menjadi sumber penerimaan negara di Indonesia demi membiayai pembangunan dan pembiayaan pemerintah. Negara Indonesia ialah negara berkembang yang menjalankan pembangunan nasional dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Dalam menjalankan pembangunan nasional Negara membutuhkan dana yang meningkat dan memadai. Selain itu peran penting dari masyarakat ialah dengan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak negara.

Masalah terhadap kepatuhan membayar pajak merupakan masalah yang dihadapi oleh banyak negara termasuk di negara berkembang seperti Indonesia, ketika wajib pajak tidak patuh bisa menimbulkan keinginan untuk melakukan penghindaran, kelalaian, dan penyelundupan yang pada akhirnya nanti bisa memicu penerimaan pajak negara yang kurang maksimal (Utari et al., 2020).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membentuk sebuah kantor pelayanan pajak (KPP) yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mematuhi kewajiban pajaknya. Kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Demak yang beralamat di Jl. Sultan fatah No.9, Bogorame, Bintoro Kecamatan Demak, Kabupaten Demak, Jawa Tengah 59511 merupakan instansi yang melaksanakan seluruh pelayanan pajak kepada masyarakat di Kabupaten Demak. Penerimaan pajak daerah sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan pajak, karena

penerimaan akan didistribusikan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pembangunan daerah di Kabupaten Demak.

Berikut disajikan persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP), berdasarkan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Demak tahun 2017 sampai dengan 2021 antara lain :

Tabel 1. 1
Data Tingkat Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Demak

No	Tahun	WP yang Terdaftar	WP yang Melaporkan SPT
1	2017	36.238	37.785
2	2018	39.404	39.342
3	2019	43.627	41.781
4	2020	71.612	41.756
5	2021	65.935	39.047
	Jumlah	256.816	199.711

Sumber: KPP Pratama Demak, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Demak, persentase kepatuhan didapatkan dari perbandingan antara wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang terdaftar dengan wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) mengalami naik turun (*fluktuatif*). Tahun 2017 persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) adalah 104,27%, peningkatan terjadi dari tahun sebelumnya karena wajib pajak orang pribadi (WP OP) menjadi partisipan program pengampunan pajak (Latief et al., 2020) . Tahun 2018 persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) adalah 99,84%, tahun 2019 adalah 95,76% sehingga di tahun 2018 hingga 2019

mengalami penurunan namun tidak signifikan, karena pemerintah menaikkan batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dari Rp36.000.000 per tahun menjadi Rp.54.000.000 per tahun yang mengakibatkan wajib pajak dibawah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) tidak perlu melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), tahun 2019 hingga tahun 2021 terjadi penurunan persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang signifikan sebesar 56,22% karena dipengaruhi oleh wabah Covid-19 yang menandai awal tahun 2020 (Putro, 2021). Pandemi tersebut mengharuskan pemerintah untuk memberlakukan kebijakan insentif pajak kepada masyarakat terdampak hingga akhir tahun 2021, pandemi juga mengakibatkan penurunan pendapatan masyarakat di Kabupaten Demak dan menghambat kinerja kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Demak secara optimal. Oleh karena itu pemerintah perlu melakukan pembaharuan dalam kebijakan, sistem administrasi dan melakukan pelayanan yang baik. Sehingga kepercayaan kepada pemerintah serta manfaat yang dirasakan oleh masyarakat akan meningkatkan kepatuhan pajak di Kabupaten Demak.

Salah satu tugas dari kantor pelayanan pajak (KPP) adalah melaksanakan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Kepatuhan perpajakan ialah sikap atau tindakan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajaknya (Latief et al., 2020). Adapun kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang diinginkan pada penelitian ini yaitu Pajak Penghasilan (PPh) pasal 21. Pajak Penghasilan (PPh) berdasarkan pasal 21 Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-32 /PJ/2015 yaitu pajak penghasilan yang meliputi tunjangan,

upah, gaji, honorarium serta pembayaran lain yang sehubungan dengan jasa, pekerjaan dan kegiatan lain yang dijalankan oleh wajib pajak orang pribadi subjek dalam negeri. Menurut PPh pasal 21, yang termasuk subjek pajak yaitu pegawai, bukan pegawai, penerima pensiunan ataupun pesangon, peserta kegiatan, mantan pegawai dan anggota dewan komisaris.

Penerimaan pajak setiap tahunnya akan mengalami perubahan tergantung dari tinggi rendahnya kepatuhan pajak, sehingga perlu adanya kesadaran dari masyarakat untuk mematuhi kewajiban pajaknya. Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak harus diteliti untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Faktor pertama yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi empat dimensi yaitu *good governance*, sumber daya manusia, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, dan struktur organisasi. Sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan dan pembaharuan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar lebih efektif dan efisien merupakan definisi dari sistem administrasi *modern* (Astana & Merkusiwati, 2017).

Dimensi pertama dari modernisasi sistem administrasi perpajakan ialah struktur organisasi dimana hal ini menjadi komponen yang berkenaan dengan sebuah kerangka kerja yang terstruktur dalam suatu organisasi, dan dengan kerangka kerja tersebut tugas-tugas dalam suatu pekerjaan dapat dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan (Robbins dan Coulter, 2016:322). Struktur organisasi yang diinginkan dalam pengertian ini adalah perubahan struktur

organisasi pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Demak yang semula berdasarkan jenis pajak, menjadi struktur berdasarkan fungsinya. Variabel struktur organisasi menunjukkan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena menurut penelitian dari (Utari et al., 2020) menemukan bahwa munculnya modernisasi struktur organisasi mempermudah wajib pajak dalam mematuhi tanggung jawabnya terhadap pajak yang mesti dibayarkan dan memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan yang di berikan. (Astana & Merkusiwati, 2017) menemukan bahwa restrukturisasi organisasi melalui adanya *Account Representative* memudahkan wajib pajak menuntaskan aktivitas perpajakan dimana hal ini menandakan bahwa pelayanannya mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. (Luh et al., 2017) menemukan bahwa wajib pajak orang pribadi (WP OP) menganggap bahwa perubahan struktur organisasi dalam rangka penerapan sistem administrasi perpajakan sudah dilakukan dengan baik. Namun dalam penelitian (Setyorini, 2020) menunjukkan hasil negatif, karena *Tax Complaint Center* yang menampung berbagai macam keluhan dan pengaduan masyarakat tidak dapat menindaklanjuti semua pengaduan yang diterima.

Dimensi kedua dari modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) adalah teknologi komunikasi dan informasi serta *business process*. *Business process* ialah suatu kumpulan aktivitas atau pekerjaan terstruktur yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu atau yang menghasilkan produk atau layanan. Sedangkan teknologi informasi ialah teknologi yang dimanfaatkan dalam pengolahan data yang didalamnya berupa pemrosesan, pendapatan, penyimpanan,

pemanipulasian data dalam beragam metode guna memperoleh informasi yang berkualitas (Utari et al., 2020). Variabel ini menunjukkan bahwa *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP), karena menurut penelitian dari (Utari et al., 2020) melalui modernisasi *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi (TIK) mempermudah wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya dalam perpajakan supaya kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. (Astana & Merkusiwati, 2017) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan memanfaatkan *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi seperti e-SPT bisa mempermudah wajib pajak dalam melaporkan, membayar dan mendaftar agar pelayanan ini bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP). Namun dalam penelitian (Pernamasari & Rahmawati, 2021) *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP), dikarenakan modernisasi dalam bidang *business process* dan teknologi komunikasi serta informasi masih belum dimanfaatkan secara maksimal oleh wajib pajak yang belum sepenuhnya mengerti terhadap teknologi yang baru digunakan dan kurangnya sosialisasi dari kantor pajak tersebut.

Dimensi ketiga dari modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah manajemen sumber daya manusia (MSDM). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) diartikan dengan seni dan ilmu untuk mengatur peran dan hubungan tenaga kerja agar efisien dan efektif memberikan kontribusi demi tercapainya tujuan masyarakat, karyawan dan perusahaan (Savilla & Dzulkirom, 2018).

Variabel ini didukung oleh hasil penelitian dari Utari et al., (2020), yang menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP), hal ini dikarenakan ketika kantor pajak memiliki pegawai atau “fiskus” yang memiliki kompetensi maka dirinya akan menginformasikan perpajakan dengan akurat sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Namun penelitian oleh Pernamasari & Rahmawati (2021), menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena modernisasi sumber daya manusia meliputi pemetaan kompetensi pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) demi memahami distribusi kualitas dan kuantitas kompetensi pegawainya belum bisa meningkatkan sikap kompeten dan profesionalisme aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Dimensi keempat adalah *good governance* atau biasa diartikan dengan integrasi institusi dan pegawainya. Sistem dan organisasi bisa berjalan dengan baik ketika memiliki panduan jelas dalam memandu pelaksanaan pekerjaan dan tugasnya. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *good governance* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena terdapat kejujuran dan keadilan aparat pajak dalam menerapkan dan menjalankan aturan dimana hal ini memunculkan keyakinan masyarakat untuk membayarkan pajaknya (Pernamasari & Rahmawati, 2021). Astana & Merkusiwati (2017), menjelaskan bahwa aparat Direktorat Jenderal Pajak yang jujur, adil dan bersih dalam penerapan dan pelaksanaan aturan perpajakan memunculkan rasa aman. Namun dalam penelitian (Utari et al., 2020) menemukan bahwa *good governance*

berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena citra *good governance* masih kurang khususnya berkenaan dengan pelayanan perpajakan yang wajib pajak memahaminya dan hal ini belum bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) adalah kesadaran perpajakan. Pengertian kesadaran perpajakan menurut Ritonga (2011), kesadaran perpajakan ialah sikap dari wajib pajak sendiri berbentuk persepsi atau pandangan yang melibatkan penalaran, pengetahuan, keyakinan dan kecenderungan untuk melakukan sesuatu sejalan dengan stimulus dan rangsangan yang diberikan oleh ketentuan dan sistem perpajakan yang ada (Arifah, 2017). Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara positif karena menurut Astana & Merkusiwati (2017), menjelaskan jika tingginya kesadaran wajib pajak memberikan dampak pada pelaksanaan dan pemahaman yang semakin baik. (Mahfud et al., 2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena kesadaran wajib pajak secara tidak langsung ikut berpartisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Namun dalam penelitian Arifah (2017), menemukan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak karena sikap dan tindakan wajib pajak sangat tergantung pada perilaku masing-masing individu.

Faktor lainnya yang memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak ialah tingkat kepercayaan pada hukum dan pemerintah. “kepercayaan sebagai keyakinan memberi dan menerima atau timbal balik pada niat dan perilaku orang

lain”(Robert & Kinicki, 2005:119). Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan sebagai wujud harapan wajib pajak kepada pemerintah atau aparat pajak bahwa pajak telah dikelola dengan baik secara transparan dan bertanggung jawab penuh serta menjalankan biaya pungutan pajak untuk membiayai pengeluaran rutin pemerintah dan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh harapan wajib pajak kepada pemerintah, bahwa pemerintah menjalankan tugas dan kewenangannya dengan benar, adil dan bijaksana (Putri & Setiawan, 2017). Dewi & Supadmi (2019), menemukan bahwa meningkatnya kepercayaan wajib pajak orang pribadi terhadap sistem pemerintahan dan hukum pajak akan berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan sebagai wajib pajak. Namun dalam penelitian Juwanti (2017) menunjukkan jika tingkat kepercayaan pada hukum dan pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menindaklanjuti hasil penelitian (Utari et al., 2020). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu adanya penambahan satu variabel yaitu tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum. Alasan peneliti menambahkan variabel tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum karena dengan adanya kepercayaan terhadap pemerintah dan hukum akan menambah rasa kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak serta adanya hukum yang ditetapkan akan memunculkan rasa aman dan kepercayaan bagi wajib pajak dimana dananya tidak digunakan untuk kepentingan pribadi dan golongan tertentu (Arismayani et al., 2017). Perbedaan selanjutnya dari penelitian (Utari et al., 2020) objek penelitiannya adalah wajib pajak orang pribadi di

kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama kabupaten Tabanan sedangkan dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Demak, karena kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Demak merupakan salah satu dari tujuh kantor pelayanan pajak (KPP) di lingkungan kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah I yang telah mencapai target kepatuhan pajak atas SPT tahun 2021 (jateng.antaranews.com,2022).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk menguji ulang tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Peneliti juga menambahkan satu variabel pada penelitian ini. Sehingga penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Demak”**.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, menjelaskan bahwa ruang lingkup penelitian ini terbatas pada pengaruh enam variabel yang dipakai yaitu dimensi dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari empat variabel yaitu struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, sumber daya manusia, *good governance* ditambah dengan variabel kesadaran perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum serta kepatuhan wajib pajak. Fokus penelitian ini terdapat pada tingkat kepatuhan wajib

pajak dalam membayarkan pajaknya dan menyampaikan SPT Tahunan PPh 21 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Demak.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diangkat dalam pembahasan penelitian ini adalah :

1. Apakah Stuktur Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Demak?
2. Apakah *Business Process* dan Teknologi Informasi serta Komunikasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Demak?
3. Apakah Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Demak?
4. Apakah *Good Governance* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Demak?
5. Apakah Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Demak?
6. Apakah Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Demak?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu dapat menguji serta menganalisa bagaimana pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdiri dari empat dimensi yaitu guna menguji dan menganalisis bagaimanakah pengaruh struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, guna menguji dan menganalisis bagaimanakah pengaruh *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, guna menguji dan menganalisis bagaimanakah pengaruh sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, guna menguji dan menganalisis bagaimanakah pengaruh *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, guna menguji dan menganalisis bagaimanakah pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, guna menganalisis dan menguji bagaimanakah pengaruh tingkat kepercayaan pada hukum dan pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.”

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dijalankan hendaknya bisa memberi kontribusi yang bernilai manfaat sebagai dasar mengambil keputusan dalam seluruh aspek dengan permasalahan yang dianalisis, yaitu:

1. Secara Teoritis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi dan mengembangkan ilmu pengetahuan, pemikiran, informasi, dan wawasan

khususnya berkenaan dengan pemahaman ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan khususnya permasalahan modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesadaran perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum serta pengaruhnya kepada kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi.

2. Secara Praktis

Penelitian ini bisa memberikan nilai manfaat berupa:

- a. Sarana dalam meningkatkan pemahaman mengenai aktualisasi beragam teori perpajakan yang didapatkan secara langsung sehingga dapat memberikan bantuan kepada lingkungan masyarakat.
- b. Bagi instansi pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesadaran perpajakan dan tingkat kepercayaan kepada hukum dan pemerintahan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi supaya bisa melakukan inovasi dalam pengembangan teknologi, optimalisasi dan memperbaiki layanan mengenai wajib pajak.
- c. Bagi wajib pajak dan pihak lain digunakan sebagai pedoman dalam pelaporan SPT bagi wajib pajak orang pribadi dan bisa menilai kinerja Direktorat Jenderal Pajak.