

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang terbesar dinegara bisa digunakan untuk membiayai seluruh pembangunan yang ada dinegara. Menurut Khasanah, (2021) pajak juga merupakan iuran rakyat kepada negara yang berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung dan bisa digunakan untuk kepentingan negara dan kesejahteraan rakyat. Pelaksanaan perpajakan di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Realisasi penerimaan pajak dari tahun 2014 tidak pernah mencapai target penerimaan, penerimaan pajak yang tidak mencapai target dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan adanya tingkat kepatuhan perpajakan yang rendah (Utama dan Wahyudi, 2016). Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 penjelasan mengenai pajak yaitu kontribusi yang sangat wajib kepada negara yang memiliki utang kepada orang pribadi dan badan yang bersifat memaksa yang berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan sepeser apapun secara langsung dan dapat digunakan untuk memenuhi keperluan negara sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi bisa terbilang rendah dan belum bisa mencapai target bagi penerimaan pajak negara, hal ini dikarenakan masyarakat belum begitu sadar dengan pentingnya peran pajak bagi kesejahteraan masyarakat. Wajib pajak orang pribadi beranggapan bahwa peraturan pajak makin lama makin memberatkan wajib pajak sehingga wajib pajak enggan untuk membayar pajak (Pratama, 2018). Masalah rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Kudus masih dialami sampai saat ini, sehingga masalah rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang saat ini masih menjadi permasalahan setiap tahunnya di Kabupaten Kudus. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pembayaran per Juni 2021 adalah sebanyak 11.266 wajib pajak. Kenaikan jumlah dari tahun ke tahun tidak bisa sejalan dengan kesadaran semua wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penerimaan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bisa mencakup keseluruhan bagi penerimaan pajak orang pribadi selama 3 tahun terakhir ini bisa dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1 Kinerja Penerimaan Pajak
(Dalam Triliun Rupiah)**

Presentase Realisasi Penerimaan Pajak			
Tahun	2019	2020	2021
Target	1.577	1.070	1.229
Realisasi	1.332	1.069	953
Pencapaian	84,4%	89,3%	103,9%

Sumber: Menu Kinerja Penerimaan Pajak DJP Tahun 2021

Pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat. Pajak digunakan pemerintah agar bisa mewujudkan kemandirian bangsa dan negara karena sumber penerimaan yang terbesar negara saat ini berasal dari sektor pajak.

Melalui pajak pemerintah bisa menyelesaikan berbagai masalah perekonomian, membangun infrastruktur dan fasilitas umum, karena peranannya yang sangat sentral dan penting didalam negara. Hendaknya masyarakat sebagai warga negara dalam paham tentang pentingnya pajak dan paham bagaimana melaksanakan hak dan kewajibannya yang berkaitan dengan pajak (Putri, 2016).

Fenomena yang terjadi di Kabupaten Kudus dari tahun 2019-2021 yaitu: pada tahun 2019, sosialisasi perpajakan yang masih kurang dikalangan wajib pajak orang pribadi daerah Kudus terbukti yaitu dengan adanya pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) yang masih sangat rendah. Tercatat pada tahun 2019 wajib pajak memiliki target 1.577 dengan realisasi 1.332 dan mencapai target sebesar 84,4% (Ghozali, 2019). Di tahun 2020 Kota Kudus realisasi penerimaan pajak yang rendah. Yaitu diketahui awal April 2020, yang baru terealisasi sebesar 1.069. Rendahnya presentase ini berakibat para usaha yang lesu dikarenakan masa pandemi. Sehingga banyak para usaha yang gulung tikar (Mustofa, 2020). Pada bulan februari di tahun 2021, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus telah memiliki target sebesar 1.229 dengan realisasi rendah 953 yang memiliki pencapaian sebesar 103,9%. Hal ini dikarenakan kenaikan jumlah dari tahun ke tahun yang tidak bisa sejalan dengan kesadaran dan pemahaman semua wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya (Zuraya, 2021). Rendahnya presentase ini berakibat para usaha yang lesu dan banyak yang berputus asa dikarenakan adanya masa pandemi yang tidak kunjung mereda di kalangan masyarakat. Sehingga banyak para usaha yang mengalami kerugian dan gulung tikar.

Berdasarkan fenomena yang terjadi ditahun 2019-2021 dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus dapat diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak semakin menurun. Dari tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 98,21% dan pada tahun 2020 presentasinya penurunan sebesar 95,50%. Penurunan ini disebabkan oleh adanya salah satu faktor yang kurang terpenuhi, antara lain yaitu kurangnya penyelenggaraan sosialisasi perpajakan kepada para wajib pajak. Sehingga, apabila penyelenggaraan sosialisasi perpajakan kurang, yang akan berakibat pada tingkat kesadaran, pemahaman pajak, serta religiusitas para wajib pajak akan berkurang. Selain itu, belum sepenuhnya wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus mengerti dengan sistem pelaporan pajak dengan menggunakan sistem *e-filling*. Sehingga, mereka tentunya yang belum mengerti akan *e-filling* akan merasa sangat kebingungan pada saat melaporkan kewajibannya (Cermati, 2019).

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara umum memiliki beberapa faktor yang sangat mempengaruhinya, yang pertama yaitu pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan sendiri yaitu informasi yang terkait dengan pajak yang dapat digunakan untuk wajib pajak sebagai utama atau dasar untuk melakukan tindakan, bisa untuk mengambil keputusan, dan bisa digunakan sebagai strategi dalam pelaksanaan berupa hak ataupun kewajiban di dalam bidang perpajakan (Caromila, 2019). Hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan oleh Kusmeilia, et al (2019), Nugroho, et al (2016), dan Rahayu (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif karena pengetahuan perpajakan sangat berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya wajib pajak akan

memiliki kepatuhan terhadap pajaknya jika wajib pajak tersebut memiliki pengetahuan tentang NPWP, tarif pajak, sanksi pajak jika melakukan pelanggaran perpajakan dan memiliki tentang pengetahuan hak dan kewajiban wajib pajak. Hasil dari kajian ini dapat dijelaskan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang perpajakan, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sedangkan pihak lain yaitu Yuni (2017) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan dalam pengetahuan perpajakan proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak tidak memiliki upaya pengajaran dan pemahaman sehingga pengetahuan mengenai perpajakan sangat dibatasi.

Faktor yang kedua yang mempengaruhi yaitu penerapan sistem *e-filling*. *E-filling* merupakan suatu cara untuk penyampaian SPT atau untuk pemberitahuan bagi perpanjangan SPT tahunan yang bisa dilaksanakan kapan saja dan dimana saja bisa melalui *website* DJP atau *application services provider (ASP)*. Beberapa keuntungan banyak yang melaporkan pajak melalui *e-filling* adalah dalam penyampaian SPT bisa lebih cepat, biaya untuk pelaporan SPT bisa lebih murah, dalam melakukan perhitungan bisa dilakukan secara sangat cepat dan tepat, data yang disampaikan di wajib pajak selalu lengkap dan rinci, dokumen untuk pelengkap tidak perlu dikirimkan lagi. Indonesia saat ini menganut *self assessment system* dalam melakukan hal bayar membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak sudah mengalami kenaikan karena penerapan sistem *e-filling*, tetapi tidak

juga mudah dalam melakukan pengimplementasi yaitu pada sistem tersebut (Handayani, 2016). Beberapa hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh Erwanda, et al (2019) , Kusmeilia, et al (2019), Oktaviani et al (2019), Wulandari (2019) dan Rara (2016) mengatakan bahwa penerapan untuk sistem *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena adanya diterapkannya sistem *e-filling* bisa memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi dalam hal mempersiapkan dan menyampaikan SPT agar dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan waktu dan biaya yang digunakan oleh wajib pajak orang pribadi untuk melakukan pengisian, perhitungan dan penyampaian. Sedangkan pihak lain yaitu Arifin dan Syafii (2019) mengatakan bahwa penerapan untuk sistem *e-filling* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan dalam penerapan belum efektif dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini bermakna bahwa tidak efektifnya sistem *e-filling* ini diakibatkan karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan sehingga tingkat pemahaman terkait *e-filling* ini belum sepenuhnya bisa dipahami dan dimengerti.

Faktor yang ketiga yaitu kualitas pelayanan sebagaimana dikutip didalam penelitian (Jaya, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu proses yang berupa bantuan kepada orang lain yaitu dengan cara tertentu yang ada unsur kepekaan dan ada hubungan interpersonal agar bisa terciptanya kepuasan ataupun keberhasilan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Terdapat pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, konsumen akan cenderung

meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang akan diberikan petugas pajak dalam melayani segala kebutuhannya selama mengurus pajak (Ria & Anggraeni, 2017). Hasil penelitian Noviantari dan Setiawan (2018) serta Astina dan Setiawan (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak alasannya karena mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Namun, hasil penelitian (Merliyana & Saefurahman Asep, 2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan kualitas perpajakan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak yang akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan ataupun sebaliknya.

Faktor yang keempat adalah sistem administrasi *modern* perpajakan dilakukan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pengawasan pelaksanaan kebijakan perpajakan agar dapat sesuai dengan beberapa prinsip *Good Governance*. Dengan melakukan penerapan sistem administrasi perpajakan *modern*, didukung dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, dan diharapkan agar terciptanya beberapa prinsip *Good Governance* yang berlandaskan transparansi, akuntabel, responsif, adil, dan independen. Sistem administrasi modern dalam hal ini sangat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam Direktorat Jenderal Pajak melakukan sistem administrasi modern dengan cara memberikan pelayanan berbasis e-system yaitu seperti e-SPT, *e-filling*, *e-payment*, dan *e-registration* untuk bisa mendukung segala transparansi dan segala keterbukaan untuk mengantisipasi jika ada terjadinya korupsi, nepotisme, dan kolusi agar tidak terjadi penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan (Sarunan, 2015). Menurut Nurlaela (2017), Kusumayanthi dan Suprasto (2019), (Ria & Anggraeni, 2019), Agustiningsih dan Isroah (2016) dan Kusmeilia et al (2019) menyatakan bahwa sistem administrasi *modern* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena sistem administrasi *modern* yang dikembangkan oleh DJP sangat memberikan keuntungan yaitu seorang wajib pajak akan lebih dipermudah dalam melakukan pelaporan dan pembayaran, wajib pajak tidak perlu membutuhkan waktu yang cukup lama dalam hal melakukan pelaporan pajaknya, serta bisa lebih hemat kertas. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suharsono, 2018), Susanti et al (2020),

dan Saeful et al (2019) menyatakan bahwa sistem administrasi modern berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan dalam penggunaan sistem administrasi *modern* tidak digunakan dengan tepat dan belum menguasai sistem kerjanya dengan benar. Sistem administrasi *modern* dapat dikatakan efektif bila jika mampu mengatasi masalah-masalah sebagai berikut: 1) Wajib pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*). 2) Wajib pajak yang tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT).

Perbedaan peneliti dengan peneliti yang sebelumnya yaitu peneliti sebelumnya yang telah dilaksanakan oleh Erwanda (2019) menggunakan variabel yang independen yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan penerapan sistem *e-filling*, sedangkan dengan peneliti ini menambahkan satu variabel yang independen yaitu sistem administrasi *modern*. Penambahan variabel sistem administrasi *modern* sangat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin banyak wajib pajak yang bisa memahami dan mengerti terkait kemudahan sistem administrasi modern dan jika semakin baik sistemnya maka akan lebih dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang ada di Kabupaten Kudus. Dengan diterapkannya sistem administrasi *modern*, dapat meningkatkan pelayanan perpajakan kepada masyarakat Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi dapat berdampak pada meningkatnya jumlah penerimaan pajak. Sehingga dapat mengoptimalkan jumlah bagi penerimaan APBN agar bisa membantu pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional. Peneliti juga ingin menganalisis apakah sistem administrasi *modern* didalam perpajakan yang

akan diterapkan secara baik dan benar akan bisa mengalami peningkatan bagi kepatuhan pelaporan untuk wajib pajak orang pribadi. Perbedaan yang kedua yaitu ada pada objek pajak yang diteliti. Peneliti yang ada sebelumnya yang dilakukan oleh Erwanda (2019) dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan, sedangkan peneliti yang sekarang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak di Kabupaten Kudus.

Berdasarkan dengan latar belakang yang sudah dikemukakan, dengan ini maka peneliti akan melaksanakan pengujian yaitu dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem *E-filling*, Kualitas Pelayanan, dan Sistem Administrasi *Modern* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kudus”**.

1.2 Ruang Lingkup

Pada saat ini sangat diperlukan untuk bisa menjelaskan semua permasalahan yang akan dibahas supaya tidak akan terjadi pembahasan yang menyimpang dan meluas, maka karena itu perlu dilakukan pembatasan suatu masalah. Adapun ruang lingkup yang akan dibahas didalam penulisan penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini akan menggunakan variabel yang independen yang terdiri dari pengetahuan pajak (X_1), penerapan sistem *e-filling* (X_2), kualitas pelayanan (X_3), sistem administrasi modern (X_4), dan kepatuhan wajib pajak yaitu sebagai variabel yang dependen (Y).
2. Penelitian ini akan difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang sudah terdaftar di KPP Pratama Kudus.

1.3 Perumusan Masalah

Permasalahan-permasalahan yang diungkapkan dalam penelitian ini terkait dengan kepatuhan wajib pajak yang tercermin dari turunnya target penerimaan pajak orang pribadi, dengan adanya penerapan seperti variabel independen di dalam penelitian ini akan lebih memudahkan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Disisi lain kendala dan hambatan juga dapat dikeluhkan jika saat terjadi kurangnya pemahaman dan penyelenggaraan sosialisasi dalam melakukan pelaporan pajak.

Berdasarkan semua penjelasan yang sudah diuraikan yaitu pada latar belakang tersebut, maka suatu rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kudus?
2. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kudus?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kudus?
4. Apakah sistem administrasi modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

Terkait perumusan masalah yang sudah terdapat dipenelitian ini, maka beberapa tujuan yang akan dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.

2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem e-filling kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.
4. Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari analisis penelitian ini diharapkan bisa menjadikan wawasan ilmu pengetahuan dan bisa memberikan segala kontribusi didalam pengembangan ilmu ekonomi atau khususnya di akuntansi yang kaitanya berhubungan dengan pajak.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat yaitu bagi wajib pajak orang pribadi dalam hal meningkatkan serta bisa memaksimalkan segala kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga wajib pajak orang pribadi bisa berkontribusi penuh dan maksimal untuk bangsa dan negara.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai masukan dan saran serta segala informasi yaitu bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus

dalam hal bisa meningkatkan segala penerimaan pajak pada waajib pajak orang pribadi yang ada di Kabupaten Kudus di masa akan mendatang.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan bahan masukan untuk peneliti lainnya yang ingin melaksanakan sebuah penelitian yang lebih lanjut dan di dalam bidang yang sama serta mencakup ruang lingkup yang lebih luas, sehingga penelitian yang selanjutnya bisa lebih baik dan bisa menjawab segala permasalahan yang belum bisa dijelaskan di dalam penelitian ini.