

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang berfungsi sebagai alat pembiayaan pembelanjaan serta pembangunan negara sebagaimana tertuang dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) (Atarwaman, 2020). Data Kementerian Keuangan menyatakan bahwa pada tahun 2022, pajak menyumbang dana APBN sebesar 81,79% dari total APBN atau sebesar Rp1.716,76 triliun, Pendapatan Negara Bukan Pajak sebesar Rp 335,6 triliun (menyumbang 18,18%), dan Hibah sebesar 0,6 triliun (menyumbang 0,03%). Secara nominal penerimaan pajak masih cenderung fluktuatif. Hal tersebut bisa dilihat dari data Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Realisasi penerimaan perpajakan pada tahun 2019 sebesar 1.332,66 triliun, pada 2020 sejumlah 1.072,11 triliun, pada 2021 sejumlah 1.278,65 triliun, dan tahun 2022 sejumlah 1.716,76 triliun (Laporan tahunan DJP). Salah satu upaya optimalisasi penerimaan pajak, yakni melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak (WP) (Saeroji, 2019).

**Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT PPh 2019-2022 (%)**

Tahun	2019	2020	2021	2022
WP Badan	65,47	60,16	61,27	67,15
WPOP Karyawan	73,23	85,41	98,73	93,71
WPOP Non Karyawan	75,93	52,44	45,53	69,11
Total	73,06	77,63	84,07	86,80

*Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak*

Meskipun secara keseluruhan data pada tabel di atas menunjukkan persentase kepatuhan pajak yang mengalami peningkatan, namun data tersebut juga menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) non karyawan cenderung mengalami penurunan yang cukup drastis dibandingkan wajib pajak lainnya yang justru mengalami peningkatan. Berdasarkan data yang dihimpun bahwa per Oktober

2023, jumlah WPOP non karyawan yang melaporkan SPT-nya masih sangat rendah, yaitu sebesar 34,09% atau 1,5 juta SPT Tahunan dari total 4,4 juta wajib SPT Tahunan.

Penurunan tingkat kepatuhan WPOP non karyawan dalam pelaporan SPT PPh juga terjadi pada KPP Pratama Wonosari. Data yang diperoleh pada KPP ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP non karyawan dalam menyampaikan SPT PPh mengalami penurunan pada tahun 2023. Berikut jumlah WPOP Non Karyawan yang menyampaikan SPT PPh dari tahun 2019-2023:

**Tabel 1. 2 Kepatuhan Dalam Penyampaian SPT PPh Pada KPP Pratama Wonosari 2019-2023**

Tahun	WPOP Non Karyawan	Pertumbuhan
2019	3.154	
2020	3.131	-0,73%
2021	3.291	5,11%
2022	6.885	109,21%
2023	3.114	-54,71%

*Sumber: KPP Pratama Wonosari*

Menurut Irfana & Priyastiwi (2024), tidak optimalnya penerimaan pajak di KPP Pratama Wonosari didasari oleh faktor, karena kurangnya pemahaman dari WP terkait peraturan perpajakan, tidak mengetahui mengenai hak dan kewajiban dari wajib pajak, dan faktor lainnya adalah dikarenakan letak geografis kawasan Gunung Kidul yang terlalu luas, sehingga wilayah dari wajib pajak juga semakin menyebar mengakibatkan aparat pajak tidak bisa menjangkaunya, dan wajib pajak yang cenderung sulit untuk melaporkan serta membayar kewajiban perpajakannya.

Optimalisasi kepatuhan wajib pajak tidak mudah pelaksanaannya. Pasalnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi dan pejabat perpajakan semakin hilang. Hal ini diakibatkan sorotan masyarakat terhadap gaya hidup mewah dari para

pejabat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan. Pasca kasus dari pegawai Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan muncul seruan di masyarakat untuk tidak membayar pajak. Hal ini dinilai bisa mempengaruhi tingkat kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak atau melaporkan harta kepemilikannya dengan jujur kepada negara. Masyarakat memiliki anggapan bahwa pajak yang dibayarkan dipergunakan oleh aparat untuk memperkaya diri sendiri dan keluarganya serta memenuhi gaya hidup mewah aparat pajak dengan melakukan tindakan korupsi (Prasetyo, 2023).

Menurut Karsam et al. (2022), fluktuasi kepatuhan WP dapat disebabkan karena kurangnya pengetahuan akan peraturan pajak, serta sistem layanan yang kurang memberikan kepuasan. Banyak masalah yang ditemui bahwa wajib pajak masih mengalami kendala dalam melakukan pengisian SPT, serta peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan baru dikeluarkan oleh DJP kadang tidak menjangkau semua orang wajib pajak yang mengakibatkan WP kesulitan untuk memahami sistem administrasi perpajakan yang berujung pada keterlambatan dalam pelaporan (Hertati, 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa peran dari aparat pajak sangat penting untuk memberikan informasi terkait kebaruan-kebaruan yang diterbitkan oleh DJP.

Pemanfaatan teknologi dalam memberikan kemudahan bagi WP untuk menyampaikan SPT secara daring menjadi salah satu upaya DJP meningkatkan kepatuhan, yaitu dengan penerapan *e-tax service*. Namun pada pelaksanaannya, seringkali terjadi masalah penggunaan sistem ini dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang cara penggunaan sistem ini (Ernita & Sudjiman, 2021). Kemudahan ini pada kenyataannya belum bisa menjangkau semua pelaku wajib pajak. Hal ini bisa dinilai dari keengganan wajib pajak untuk menggunakan sistem berbasis *online* ini. Wajib pajak yang dapat dikatakan masih baru dalam pengenalan teknologi perlu diberikan sosialisasi dan informasi yang relevan terkait pemanfaatan sistem perpajakan berbasis *online* (Arfah & Aditama, 2020).

Seiring dengan perkembangan zaman, reformasi perpajakan terus dilakukan mulai dari perubahan peraturan, hingga modernisasi sistem pemungutan pajak sebagai upaya meningkatkan kepatuhan WP. Saat ini, Indonesia telah mengimplementasikan *Self Assessment System* (SAS), sebelumnya menggunakan *Official Assessment System* (OAS). Perubahan ini dianggap sebagai reformasi yang besar karena penerapan SAS melibatkan peran aktif dari WP dalam menentukan dan menghitung besarnya pajak terutang serta dapat melaporkannya dengan teratur dan yang sudah dibayarkan sesuai undang-undang perpajakan (Iszanudin et al., 2022). Faktanya penerapan SAS ini tidak berjalan mulus karena sebagian besar WP masih belum memahami tentang tata cara perpajakan, serta cukup banyak ditemukan wajib pajak yang kurang peduli dengan pajak, sebab memiliki pikiran bahwa pembayaran pajak dapat merugikan dirinya (Ramadhan et al., 2022). Penerapan SAS pada kenyataannya menciptakan tantangan baru bagi pelaku wajib pajak dalam memahami perubahan-perubahan tata cara, peraturan dan ketentuan perpajakan tersebut. Hal ini menjadi alasan bahwa pengetahuan yang baik terhadap kewajiban pajak adalah kunci dalam mendorong kepatuhan pajak.

Pengetahuan mengenai pajak di Indonesia masih cukup rendah (Adi & Yushita, 2018). Rendahnya pengetahuan wajib pajak mengakibatkan penerimaan negara dari pajak juga menjadi rendah. Menurut Fitriani (2017) dalam Nilla & Widyawati (2021), pengetahuan yang rendah cenderung menimbulkan sikap untuk menghindari, lalai, bahkan menolak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan pajak ini mengacu pada pemahaman pelaku wajib pajak mengenai pentingnya pajak, serta pentingnya kepatuhan terhadap kewajiban membayar pajak tersebut (Sari & Ompusunggu, 2023). Pengetahuan yang minim tentang peraturan dan proses perpajakan dapat menyebabkan para pelaku wajib pajak tidak bisa menentukan sikap yang benar terhadap peraturan itu sendiri (Sari & Saryadi, 2019). Mandowally et al. (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara signifikan kepatuhan WP dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan. Berbeda dari penelitian Mandowally et al.

(2020), Sharini & Asyik (2021) dalam penelitiannya justru menemukan kesimpulan yang berbeda, bahwa kepatuhan WP tidak dipengaruhi oleh pengetahuan pajak. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa tidak komprehensifnya para WP dalam memahami perpajakan menjadi faktor penyebab para WP ini rentan akan pelanggaran pajak sehingga rentan pula dikenai sanksi, penyebab WP merasa dirugikan serta enggan untuk mematuhi kewajiban pajaknya. Hal ini menunjukkan pentingnya variabel pengetahuan perpajakan untuk diteliti lebih lanjut.

Kualitas pelayanan juga dapat menjadi dasar atau penunjang kepatuhan wajib pajak. Dalam meningkatkan kepatuhan, aparat perpajakan harus memberikan prioritas pada kualitas layanan dengan memberi kenyamanan dan kemudahan kepada wajib pajak. Namun, pada realitasnya sebagian wajib pajak mengalami kesulitan akan pelayanan yang diterima dari aparat pajak, seperti lambannya proses, menerima sikap yang kurang ramah, proses yang rumit, waktu tunggu yang panjang, fasilitas kurang memadai, dan kendala lainnya. Hal tersebut mengakibatkan keengganan wajib pajak dan cenderung menghindar untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Hermianti et al., 2022). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas pajak dapat mendorong kepatuhan wajib pajak (Yuliatik & Fauzi, 2020). Sitanggang & Efriyenti (2023) pada penelitiannya menyatakan kepatuhan WP dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa dengan peningkatan kualitas pelayanan, membuat wajib pajak menganggap lebih dihargai dan memudahkan mereka dalam pemenuhan kewajiban. Penelitian yang dilakukan Lestari et al. (2023) menemukan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Penelitian tersebut menyatakan bahwa penurunan kepatuhan pelaporan disebabkan oleh salah satu alasan yakni kurang maksimalnya pelayanan pajak yang dirasakan oleh WP. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan layak untuk diteliti lebih lanjut.

Upaya DJP mereformasi sistem perpajakan melalui modernisasi sistem administrasi ke kanal *online* melalui penerapan *e-filing* dan *e-billing* (Arifin & Syafii,

2019). Strategi yang diadopsi DJP untuk mengubah pola pikir serta meningkatkan kepercayaan wajib pajak guna peningkatan kepatuhan perpajakan, yaitu dengan mengimplementasikan modernisasi administrasi perpajakan (Arifin & Syafii, 2019). Menurut Sulistiyantoro & Nusa (2023), DJP dalam melakukan pelayanan perpajakan secara *online* dan *realtime* ini adalah bentuk upaya DJP dalam mengefisiensi pelaporan pajak agar bersifat cepat, efektif dan transparan. Penerapan *e-filing* dan *e-billing* ini diharapkan mampu mendorong kepuasan serta kepatuhan (Arifin & Syafii, 2019).

Maulana & Marismiati (2021) dalam penelitiannya menyatakan ada pengaruh signifikan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan WP. Persepsi WP dengan penerapan *e-filing* dapat memudahkan dan memiliki manfaat yang sangat besar dalam penyampaian kewajibannya. Demikian juga halnya dengan penerapan *e-billing*, menurut Dewi et al. (2019) bahwa penerapan *e-billing* dapat mempengaruhi secara signifikan kepatuhan WP, karena hal ini memudahkan dalam melakukan pembayaran guna memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Sementara itu, penelitian Lestari et al. (2023), tidak menunjukkan pengaruh dari penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan. Penelitian tersebut menyatakan bahwa ketidaktahuan wajib pajak tentang modernisasi sistem perpajakan serta kendala jaringan yang dapat menghambat pemrosesan data. Demikian halnya dengan penerapan *e-billing*, menurut Fadilah & Sapari (2020) upaya penerapan *e-billing* tidak membuat para pelaku wajib pajak menjadi taat pajak. Penelitian ini menjelaskan bahwa indikasi kesalahan penginputan data perpajakan berakibat pada ketidakvalidan laporan pajak sehingga mengharuskan para wajib pajak melakukan pengaduan atau verifikasi ke kantor pajak. Hal inilah yang memicu keengganan para pelaku wajib pajak dalam menggunakan fasilitas berbasis *online* tersebut. Pada pelaksanaannya, kemudahan berbasis online ini tidak bisa menjangkau semua kalangan dikarenakan ketidakakraban beberapa pelaku wajib pajak dengan teknologi sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. Hal tersebut menjadi alasan bahwa variabel penerapan *e-filing* dan *e-billing* layak untuk diteliti lebih lanjut.

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wonosari. Tren data yang ditemukan di KPP ini menunjukkan penurunan kepatuhan WPOP non karyawan, serta terlihatnya kesenjangan antara hasil riset terdahulu. Mengamati data tersebut, juga kesenjangan hasil penelitian terdahulu, maka faktor-faktor penghambatan kepatuhan menjadi layak untuk diteliti dengan judul penelitian **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Non Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini berfokus pada masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP?
3. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP?
4. Apakah penerapan sistem *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP?
5. Apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, penerapan *e-filling*, dan penerapan *e-billing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan WP.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan WP.
5. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, penerapan *e-filing*, dan penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan WP.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan, yakni:

##### 1. Manfaat Teoritis

- a) Menambah bahan referensi bagi peneliti berikutnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.
- b) Memperkaya pengembangan ilmu pengetahuan terkait faktor yang mampu memberikan pengaruh terhadap kepatuhan WP.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a) Bagi KPP Pratama Wonosari

Dapat menjadi masukan dan bermanfaat sebagai informasi yang positif sebagai upaya pengoptimalan kepatuhan WP.

###### b) Bagi Peneliti

Penelitian ini bisa memperluas wawasan akan faktor yang mampu mempengaruhi kepatuhan WP serta mampu menyumbangkan pemikiran kepada instansi terkait.

#### **E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Penelitian ini memberikan batasan pada pengaruh variabel, yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kepatuhan WPOP Non Karyawan. Fokus utama penelitian ini ialah tingkat kepatuhan WPOP non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Wonosari tahun 2024.