

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah aspek penting dalam suatu proses pembangunan di negara Indonesia, pembangunan tersebut bertujuan untuk mewujudkan dan meningkatkan kesejahteraan bangsa, dalam hal ini peranan pajak sebagai sumber pembiayaan dalam pembangunan di suatu negara. Jadi dapat dikatakan jika penerimaan pajak tidak berjalan optimal maka proses pembangunan tidak akan berjalan dengan baik, untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tentunya diperlukan peranan yang penting baik dari pemerintah maupun dari wajib pajak itu sendiri (Nasution & Ferrian, 2017)

Penerimaan pajak adalah salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi terbesar untuk pembiayaan pengeluaran dan pembangunan negara sebagaimana yang terutang dalam Anggaran Pendapatan Belanja negara (APBN) (Marcori, 2018).

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara (2017-2021)

Tahun	Penerimaan Pajak	Penerimaan APBN	Presentase Pajak terhadap APBN
2017	1,343.5	1,666.4	80%
2018	1,518.8	1,943.7	78%
2019	1,546.1	1,959.3	79%
2020	1,285.1	1,647.8	78%
2021	1,547.8	2,011.3	77%

Sumber : Realisasi APBN djpb.kemenkeu.go.id (diolah oleh Penulis)

Dari tabel di atas terlihat bahwa presentase pajak terhadap APBN cukup tinggi. Terlihat jelas bahwa penerimaan pajak adalah penerimaan negara yang memberikan kontribusi besar. Pada tahun 2019 presentase pajak terhadap APBN sebesar 79% sedangkan di tahun 2020 sebesar 78% dan di tahun 2021 sebesar 77%. Penerimaan negara dari sektor pajak dapat maksimal jika didukung oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Atarwaman (2020) kepatuhan wajib pajak merupakan suatu sikap seorang wajib pajak yang melaksanakan seluruh hak dan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Faktor yang memicu kepatuhan wajib pajak dapat berasal dari pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, adanya modernisasi sistem perpajakan dan pelayanan fiskus. Wajib pajak yang patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar dan teratur melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang memahami, mengerti, dan mematuhi hak dan kewajibannya mengenai perpajakan. Di negara maju maupun negara berkembang, masalah kepatuhan wajib pajak menjadi masalah yang signifikan karena jika wajib pajak tidak patuh akan menimbulkan penghindaran pajak, penggelapan, dan penyelundupan yang pada akhirnya mengarah pada penerimaan pajak negara yang akan berkurang (Asrinanda & Diantimala, 2018).

Seperti kasus penggelapan pajak di Yogyakarta. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta menetapkan dua wajib pajak sebagai tersangka kasus penggelapan pajak. Atas tindakan pidana ini, negara mengalami kerugian hampir Rp100 miliar. Dua wajib pajak yang ditetapkan sebagai tersangka

ini adalah perseorang berinisial HP dan perseoran atau perusahaan atas nama PT PJM. Setelah menetapkan sebagai tersangka, Kanwil DJP DIY menyerahkan kedua tersangka ke Kejaksaan Tinggi DIY (Solopos.com, 2022).

WP tersangka mempunyai kewajiban pajak dari Januari hingga September 2016. Atas tindakan tidak patuh membayar pajak ini, menimbulkan kerugian senilai Rp50,52 miliar. Sedangkan tersangka dari PT PJM mempunyai tanggung jawab pajak dari Oktober 2016 sampai Desember 2017. Perusahaan tersebut mengakibatkan kerugian negara mencapai Rp46,78 miliar. Plt Kepala Kanwil DJP DIY, Slamet Sutantyo, mengatakan untuk memulihkan kerugian negara, beberapa aset dari tersangka HP dan PT PJM disita. Aset yang disita dari tersangka HP yakni uang tunai Rp13 juta, tanah dan bangunan senilai Rp45,01 miliar, sembilan jam tangan mewah, 32 tas mewah, dan sepeda motor senilai Rp40 juta. Kemudian aset yang disita dari PT PJM yakni uang tunai senilai Rp12 miliar, tanah dan bangunan senilai Rp30,77 miliar, dan kendaraan roda empat senilai Rp358,2 juta.

Dari kasus yang dilakukan wajib pajak tersebut berimplikasi terhadap risiko penerimaan kas negara, sehingga akan mengurangi potensi pendapatan negara melalui sektor pajak, padahal sumber dana yang diperoleh untuk membiayai pembangunan bangsa sebagian besar berasal dari sektor pajak. Seandainya negeri ini tidak ada penggelapan pajak, secara tidak langsung tingkat kesejahteraan masyarakat pun meningkat. Namun masih banyak masyarakat yang percaya bahwa membayar pajak tidak ada gunanya. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap sistem pengelolaan pajak Indonesia diperburuk oleh anggapan masyarakat setelah kasus

penggelapan pajak. Regulasi perpajakan yang dinamis juga dapat menyebabkan kurangnya pemahaman wajib pajak (Nuryati & Hasbi, 2017).

Penggelapan pajak adalah kegiatan pelanggaran perpajakan dengan mengurangi angka pajak yang harus dibayarkan, apalagi ada Wajib Pajak orang pribadi yang sama sekali tidak membayar pajak dengan tidak melaporkan penghasilannya atau memanipulasi isi laporan penghasilannya. Contoh kasus penggelapan pajak lainnya terjadi di Bali, pengemplang pajak sebesar Rp 2,2 Miliar di Denpasar, Bali. Kejaksaan Negeri Denpasar menerima penyerahan Tahap dua tindak pidana perpajakan dengan kerugian Rp 2,2 miliar lebih dengan tersangka berinisial I K dari penyidik PPNS Dirjen Pajak Kanwil Bali. Dilansir dari Beritabali.com, tersangka atas nama I K diduga telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan atau mengemplang pajak, yaitu dengan sengaja menyampaikan SPT tahunan PPH wajib pajak orang pribadi dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap. “Perbuatan tersangka dilakukan pada tanggal 30 maret 2016 untuk tahun pajak 2015. Akibat perbuatan tersangka diduga telah menimbulkan kerugian pada pendapatan negara sebesar Rp 2.280.921.952,00,” terang Kadek Adi Supriadi, selaku Kasi Intel Kejari Denpasar, Rabu (28/4/2021). Akibat dari perbuatan tersangka, sebagaimana yang diatur dan diancam dalam pasal 39 ayat (1) huruf d Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 dari PPNS (Penyidik Pegawai Negeri sipil) Direktorat Jendral Pajak Kanwil Bali (Bali.suara.com, 2021).

Ancaman dari kasus diatas, minimal 6 bulan penjara dan paling lama 6 tahun penjara. Serta tetap dikenakan denda dua kali jumlah pajak yang tertuang atau tidak, atau kurang dibayarkan. Dan, maksimal denda 4 kali jumlah pajak yang tertuang. “Tersangka sementara ini dilakukan penahanan dan dititipkan di rutan Polda Bali hingga 20 hari ke depan. Jadi selama itu, JPU akan menyusun dakwaan untuk bisa segera diajukan ke persidangan,” ujarnya. Mengenai Jaksa Penuntut Umum (JPU) yang ditunjuk, kata Kadek Adi, ada lima jaksa yang khusus dan berpengalaman dalam penanganan tindak pidana korupsi. Kelima jaksa ini, AA Alit Rai Swastika, SH. MD. Agus Sastrawan, SH. Ni Mde Suasti Ariani, SH. Ni Luh Oka Ariani, SH. MH., Junaedi Tandi, SH dan AA Lee Wishnu Diputra, SH (Bali.suara.com, 2021).

Ada beberapa cara yang bisa dilakukan aparat untuk meningkatkan kepatuhan pajak yaitu dengan cara melakukan sosialisasi peraturan pajak bisa melalui pengarahannya, seruan moral baik dengan media billboard, papan iklan, maupun membuka situs peraturan perpajakan yang bisa diakses wajib pajak. Sehingga dengan diadakannya sosialisasi perpajakan tersebut pengetahuan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya akan bertambah (Arfah & Aditama, 2020).

Pengetahuan perpajakan sangatlah penting bagi wajib pajak, seperti pengetahuan tentang Undang-undang, tata cara perpajakan, sanksi administrasi, dan lain sebagainya. Bila wajib pajak mempunyai pengetahuan perpajakan yang baik maka wajib pajak tersebut secara sukarela mau melakukan kewajiban perpajakannya, dan bisa lebih patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Hal ini konsisten dengan penelitian Hartini & Sopian (2018), Rahayu (2017) dan Nasution & Ferrian (2017) bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi berbeda dengan penelitian Arifah *et al.*, (2017), Yusuf *et al.*, (2021), dan Ardhy Erwanda *et al.*, (2019) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Upaya untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak dengan melakukan dan meningkatkan edukasi perpajakan, berkolaborasi dengan perguruan tinggi membentuk *Tax Center* (Pusat Informasi, Pendidikan, Pelatihan Pajak). Terdapat 10 perguruan tinggi telah menjadi *Tax Center* mitra organisasi kanwil DJP Jabar III yaitu tax center Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Universitas Gunadarma, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI Kampus Bekasi, Institut Agama Islam Tazkia, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan, Universitas Ibn Khaldun, Universitas Pembangunan Veteran Jakarta dan Universitas Pakuan.

Bagaimana pembangunan nasional dapat berjalan lancar jika jumlah penerimaan negara dari pajak tidak terpenuhi?. Hal tersebut menjadi tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mewajibkan Wajib Pajak orang pribadi untuk menyampaikan SPT Tahunan dengan tepat waktu (Arfah & Aditama, 2020). Cara yang dibuat Direktorat Jenderal Pajak untuk membuat hal tersebut terjadi adalah dengan mengembangkan reformasi atau program perpajakan baru yang membuat sistem lebih sederhana, lebih cepat dan lebih praktis. Dalam hal ini, DJP menerapkan inovasi terbaru yang menghasilkan pengembangan program administrasi perpajakan yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam menangani kewajibannya. Program pembaharuan meliputi *e-Billing*, *e-*

Filing, dan *e-Registration* ini telah dilaksanakan sesuai dengan konsep modernisasi administrasi perpajakan tersebut di atas. Inovasi Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak menghasilkan tiga hal di atas (Lubis & Hidayat, 2019).

Dalam penelitian Arfah & Aditama (2020) modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Selatan Kota Makassar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lubis & Hidayat (2019) terdapat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Arifah *et al.* (2017) dan Oktaviani & Saifudin (2019) menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepala Kanwil DJP Jabar III mengadakan kegiatan untuk meningkatkan hubungan baik dengan wajib pajak sehingga kesadaran membayar atau lapor pajak meningkat seperti menyelenggarakan *tax gathering* bersama wajib pajak dan memberikan apresiasi dengan piagam penghargaan kepada wajib pajak yang patuh dan taat membayar pajak. *Tax Gathering* tersebut dikemas antara lain dalam konsep Coffee Morning salah satunya bertema gotong-royong membangun negeri, wujud sinergi DJP dan Wajib Pajak. Dalam kegiatan tersebut, wajib pajak bisa memberi masukan dan keluhan guna meningkatkan pelayanan yang pada akhirnya hubungan antara wajib pajak dengan fiskus lebih baik (pajakonline.com).

Pelayanan fiskus sangat mempengaruhi wajib pajak dalam membayar atau melapor pajak mereka. Pelayanan fiskus yang baik akan membuat wajib pajak

merasa puas, tidak terjadi perasaan takut ataupun malas. Tetapi masih banyak yang beranggapan negatif pada aparat pajak atau fiskus karena petugas yang tidak ramah, layanan kurang nyaman dan fasilitas yang tidak memadai bisa menimbulkan keluhan, komplain bahkan membuat wajib pajak itu sendiri tidak mau menyelesaikan urusan perpajakannya. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak adalah pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan kepada Wajib Pajak bertujuan agar Wajib Pajak merasa puas, yang pada akhirnya akan menyebabkan Wajib Pajak lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Putri & Pharamitha, 2018). Hal ini konsisten dengan penelitian Sari & Priyadi (2018) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tetapi berbeda dengan penelitian Ayu & Sari (2017), Tene *et al.*, (2017) dan Siahaan & Halimatusyadiah (2018) bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Suryani & Rahmah (2020) salah satu strategi pelayanan wajib pajak untuk menggalang simpati masyarakat adalah menyadarkan wajib pajak akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakannya dengan cara membuat wajib pajak senang dengan pelayanan perpajakan yang diterimanya. Wajib pajak membutuhkan bantuan dari petugas pajak jika ingin memenuhi kewajibannya. Bantuan ini dapat berupa pemberian informasi yang jelas kepada wajib pajak mengenai berkas dan tingkat kelengkapan yang diperlukan. Bantuan tersebut harus diberikan oleh petugas pajak, karena ini adalah tugas utama mereka. Tanggung jawab petugas

pajak dikenal sebagai layanan pajak (Dwi Purwadi & Setiawan, 2019). Oleh karena itu penelitian ini penting untuk dilakukan karena hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk menganalisis terkait pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga target penerimaan pajak yang ditetapkan dapat terpenuhi.

Berdasarkan fenomena dan riset GAP terkait kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka hal tersebut menjadi alasan peneliti mengambil judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bekasi)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi?

4. Apakah terdapat pengaruh secara simultan pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memiliki manfaat bagi :

1. Bagi wajib pajak

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

2. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat dijadikan literatur bagi peneliti selanjutnya mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan dan membagikan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang baru dalam penelitian ini.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini di batasi pada suatu permasalahan yang terjadi atas pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi. Penelitian ini memfokuskan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak serta menyampaikan SPT dalam pelaporan pajak.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menggunakan sistematika yang merujuk kepada Pedoman

Teknis Penulisan Tugas Akhir yang dikeluarkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan masalah dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang relevan dengan masalah yang diteliti yaitu teori pajak,

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variable, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi hasil penelitian, analisis hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan implikasi manajerial dari penelitian yang dilakukan.