

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

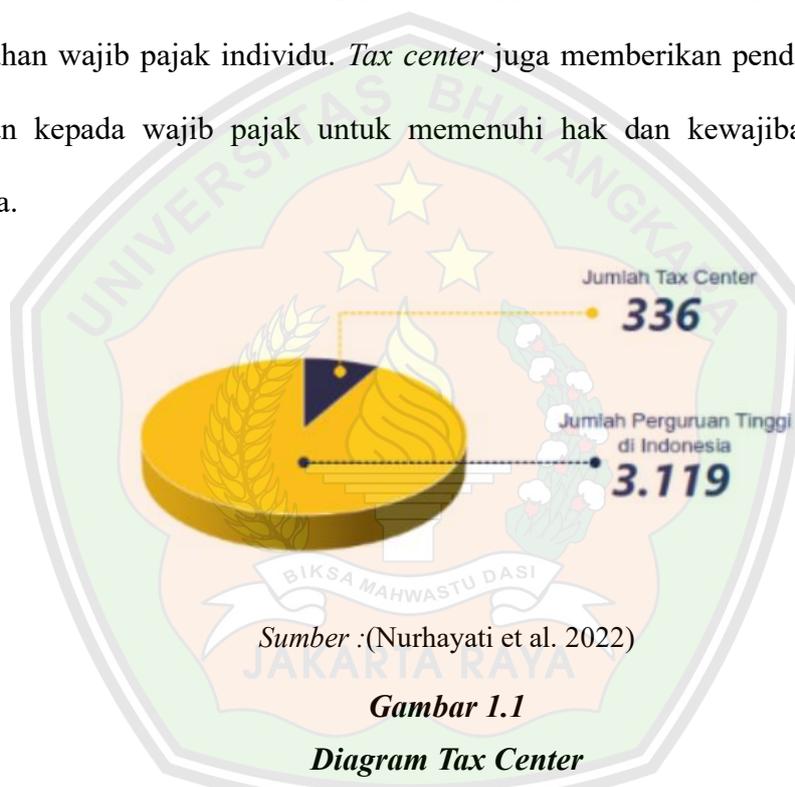
Kewajiban perpajakan di Indonesia merupakan pendapatan terbesar dimana sumber penerimaan negara yang memiliki peran paling besar salah satunya adalah pajak dan memiliki pendapatan terbesar bagi negara yaitu 82,5 persen. Menurut (Rambe and Febriani 2020) Pajak digunakan diberbagai bidang seperti pendidikan, ekonomi, kesehatan, infrastruktur, dan pertahanan. Saat ini, pembahasan mengenai pajak tidak lagi dianggap sebagai sesuatu yang tabu. Topik ini sering kali menjadi pembicaraan umum, baik di berbagai forum maupun asosiasi di seluruh Indonesia. Oleh karena itu, sangat penting bagi pelajar dan mahasiswa sebagai bagian dari generasi muda untuk memiliki tingkat integritas yang tinggi. Kini, integritas menjadi aspek fundamental yang sangat diperlukan bagi mereka dalam melanjutkan perjalanan pembangunan yang bernilai tinggi.

Media digital juga dapat bermanfaat untuk memudahkan edukasi perpajakan (Syadat, Kusyeni 2022) . Mereka mungkin lebih suka mendapatkan pengetahuan tentang perpajakan melalui platform online, seperti kursus perpajakan online, webinar, atau sumber daya digital lainnya. Banyak generasi milenial dapat memiliki tingkat pemahaman yang lebih tinggi tentang masalah perpajakan daripada generasi sebelumnya, terutama karena akses mereka ke informasi online. Mereka mungkin mencari tahu tentang berbagai insentif perpajakan, pemotongan pajak, atau strategi perencanaan pajak. Meskipun pajak ini memegang peran penting bagi negara dan ternyata masih banyak masyarakat atau wajib pajak yang tidak mau membayar

pajak (Amillia Putri and Jannah 2022). Salah satu penyebab wajib pajak tidak mau membayar pajak yaitu beberapa faktor yaitu ketidakmampuan finansial, beberapa wajib pajak mungkin mengalami kesulitan finansial yang signifikan, sehingga mereka tidak memiliki cukup dana untuk membayar pajak yang seharusnya mereka bayar. Dalam situasi ini, mereka dapat mencari perpanjangan waktu pembayaran atau berusaha untuk mengatur pembayaran pajak dengan cicilan. Selanjutnya faktor ke dua yaitu tidak memahami kewajiban pajak, ada situasi di mana masyarakat mungkin tidak memahami sepenuhnya kewajiban pajak mereka atau aturan perpajakan yang berlaku. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan dalam pelaporan atau pembayaran pajak.

Kurangnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang pajak. Karena itu, pemerintah berusaha meningkatkan ketaatan wajib pajak melalui berbagai langkah, seperti mengadakan sosialisasi perpajakan melalui seminar dan pelatihan, serta menerapkan kebijakan atau program, salah satunya adalah pendirian *Tax Center*. (Rotinsulu, Junaidi 2023) Oleh karena itu, Pemerintah atau Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha menemukan solusi untuk masalah ini dengan mendirikan pusat pajak melalui kerjasama dengan perguruan tinggi di setiap wilayah.. Tujuan *Tax Center* bersama-sama dengan pengelola pajak seperti Kanwil DJP atau KPP Pratama adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Tujuan lain dari pendirian *tax center* ini adalah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui program sosialisasi dan pendidikan karakter. Fokusnya adalah meningkatkan pemahaman wajib pajak individu mengenai perpajakan. Selain itu, *tax center* juga memberikan

layanan konsultasi kepada masyarakat umum, bisnis, dan pemerintah terkait isu-isu perpajakan (Faisol and Chamalinda 2022) . Mereka dapat membantu individu atau organisasi dalam memahami aturan perpajakan, mengoptimalkan pajak, dan mematuhi regulasi perpajakan yang berlaku. Ini disebabkan oleh pemahaman tentang perpajakan, yang bertujuan membuat wajib pajak menyadari tanggung jawab mereka dalam membayar pajak, sehingga secara tidak langsung mendorong kepatuhan wajib pajak individu. *Tax center* juga memberikan pendampingan dan bantuan kepada wajib pajak untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakan mereka.



Sumber : (Nurhayati et al. 2022)

**Gambar 1.1**

**Diagram Tax Center**

Rasio Jumlah *Tax Center* dengan Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia

Data diatas terdapat 336 *Tax Center* yang ada di Perguruan Tinggi di Indonesia yang berjumlah 3.119, maka hanya 10,7% perguruan tinggi di Indonesia yang memiliki *Tax Center* (Nurhayati et al. 2022). Salah satunya yaitu *Tax Center* Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang diresmikan pada bulan November tahun 2019 yang berkerja sama dengan Direktorat Jendal Pajak (DJP) Didirikannya

*Tax center* di perguruan tinggi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya agar mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT. Sebelum melakukan kegiatan pelayanan, relawan pajak akan melakukan pelatihan dan pembinaan terkait bagaimana membantu para wajib pajak dalam melaporkan SPT dan dapat berkerja secara optimal. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pradnyani and Utthavi 2020) yang menyatakan bahwa relawan pajak memiliki pengaruh dalam meningkatkan jumlah bayar pajak. Dengan adanya *Tax Center* yang aktif dalam melakukan sosialisasi kepada wajib pajak tentang perpajakan, dapat menjadikan wajib pajak menjadi patuh dan sadar dalam membayar pajak.

Adapun upaya yang harus dilakukan agar wajib pajak patuh membayar pajaknya, *Tax center* harus aktif dalam menyediakan penyuluhan edukasi pajak kepada wajib pajak dan menyediakannya dengan gratis khusus untuk generasi muda. Salah satunya bekerja sama sekolah dan perguruan tinggi untuk memberikan penyuluhan langsung tentang perpajakan kepada siswa dan mahasiswa. Bisa juga dengan cara berkampanye tentang pajak di sosial media, memaksimalkan penggunaan media sosial untuk mengedukasi tentang perpajakan. *Tax center* dapat menyebarkan informasi dan tips pajak melalui platform seperti Facebook, Instagram, Twitter dan YouTube (Syadat, Kusyeni 2022). *Tax center* dapat memberikan sertifikat atau penghargaan kepada wajib pajak yang telah mematuhi pajak dengan benar. Cara tersebut bisa menjadi insentif tambahan untuk patuh.

Hasil Penelitian menurut (Amillia Putri and Jannah 2022) Pandangan positif terhadap pelayanan *tax center* memiliki dampak yang signifikan pada tingkat

kepatuhan wajib pajak individu dalam melaksanakan kewajiban pajak. Artinya, dengan semakin banyaknya *tax center* di suatu wilayah, akan meningkatkan kesadaran wajib pajak, dan secara tidak langsung memperkuat kepatuhan mereka, khususnya orang pribadi, dalam membayar pajak melalui bantuan dan pendampingan. Hasil penelitian (Ester, Nangoi 2017) Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan terhadap pajak sering kali berhubungan dengan tingkat pendidikan. Tingkatan pendidikan seorang wajib pajak di Indonesia adalah SMA/ sederajat, D3, S1, S2, S3, dst. Orang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi mungkin lebih cenderung untuk melaporkan dengan benar pendapatan mereka dan membayar pajak yang seharusnya mereka bayar (Ferby, Mutia 2021). Definisi pendidikan menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 yaitu sebagai berikut “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, bangsa dan negara”. Tingkat Pendidikan yang rendah akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang telah diterapkan (Amilia, Adnyana 2021).

Pendidikan diartikan sebagai usaha serius dan proses pembelajaran yang memberdayakan siswa secara aktif dalam membangun nilai-nilai keagamaan, membentuk disiplin, membudayakan sikap moral, meningkatkan kecerdasan, serta memberikan pengetahuan yang relevan bagi dirinya, masyarakat, dan negara. Hasil

penelitian ini sesuai dengan penelitian (Permatasari and Efendi 2023) yang dilakukan terdapat pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Bila pendidikan wajib pajak orang pribadi semakin baik maka kepatuhan pajaknya semakin baik. Berbalik dengan penelitian (Ari and Masamah 2021) tingkat pendidikan tidak ada pengaruh positif dan signifikan tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak. Karena seharusnya seseorang dengan tingkat pendidikan yang tinggi mampu berpikir dan bertindak bijak dalam memotivasi diri untuk mematuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Hasil penelitian yang dilakukan (Lutfillah and Ndapa 2022) Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan meningkatkan kepatuhannya sebagai wajib pajak yang baik

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Indrawan 2018). Pemahaman dan pengetahuan yang beragam di antara Wajib Pajak akan memiliki dampak pada evaluasi individu masing-masing Wajib Pajak terhadap tingkat ketaatan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Ketika pemahaman Wajib Pajak meningkat, kecenderungan mereka untuk menjalankan kewajiban perpajakan dengan patuh juga meningkat.

Kalangan generasi milenial masih ada yang belum memahami terkait perpajakan. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak menyebabkan masyarakat cenderung tidak memahami tentang pajak yang mengakibatkan mereka

tidak taat membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak tidak berjalan dengan baik (Zahrani 2019). Penyebab ketidakpahaman terkait perpajakan ada beberapa faktor yaitu ketidakpedulian atau kurangnya kesadaran, beberapa orang mungkin tidak peduli atau kurang memiliki kesadaran tentang pentingnya memahami perpajakan. Mereka mungkin merasa bahwa ini adalah tanggung jawab pemerintah atau bahkan mencoba untuk menghindari pajak. Selanjutnya bisa jadi dikarenakan perubahan peraturan pajak, peraturan pajak dapat berubah dari waktu ke waktu, dan sering kali sulit untuk mengikuti perkembangan ini. Perubahan ini dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpahaman di kalangan wajib pajak.

Menjadi sistem perpajakan yang baik, melakukan penyuluhan pajak yang mudah dimengerti, hindari bahasa teknis yang rumit dan fokus pada konsep-konsep dasar perpajakan. Selain itu pelayanan pajak membuat inovasi terkait kualitas peningkatan pelayanan untuk masyarakat, adanya inovasi ini membantu memudahkan wajib pajak atau masyarakat membayar serta melaporkan kewajibannya. Inovasi tersebut yaitu e-NPWP, e-Banking, e-SPT, e-Filling dan program kring pajak inovasi tersebut memberikan fasilitas kemudahan bagi wajib pajak atau masyarakat (Hazmi, Suhendro, and Dewi 2020). Kualitas pelayanan dapat menjadi bagian yang penting bagi citra suatu negara, hal tersebut dikarenakan efek secara langsung yang dapat ditimbulkan terhadap pemahaman masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan baik bagi negara maupun bagi masyarakat wajib pajak. Saat Wajib Pajak tidak paham aturan pajak, mereka tidak akan patuh (Zahrani 2019). Wajib pajak berperilaku patuh karena

terhadap kewajiban pajaknya karena adanya tingkat pemahaman wajib pajak yang tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hazmi, Suhendro, and Dewi 2020) pemahaman pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. hal ini karena pemahaman peraturan perpajakan menjadi tolak ukur bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan. Berbalik dengan penelitian (Nelsy 2018) bahwa Pemahaman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Zahrani 2019) Tingkat pemahaman pajak memiliki dampak positif pada kepatuhan wajib pajak individu. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman pajak, semakin mudah bagi wajib pajak individu untuk memahami peraturan perpajakan, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepatuhan mereka.

Dari fenomena dan penelitian yang dilakukan , peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul **“Pengaruh *Tax Center*, Tingkat Pendidikan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, terdapat empat pertanyaan yang dapat dirumuskan :

1. Apakah peran *Tax Center* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya?
2. Apakah Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya?

3. Apakah Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan memberikan bukti studi kasus:

1. Untuk Menganalisis Pengaruh *Tax Center* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain sebagai berikut :

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian Pengaruh Peran *Tax Center*, Tingkat Pendidikan dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan menambah wawasan tentang pemahaman perpajakan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan mampu menjadikan bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya dan mampu menambah wawasan mahasiswa mengenai topik tersebut

## 2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi pemerintah dalam usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat membantu wajib pajak untuk memahami mengenai *Tax center*, tingkat pendidikan dan pemahaman pajak.

### 1.5 Sistematika Tugas Akhir

Untuk memudahkan pembahasan dari setiap permasalahan yang ingin dipecahkan, dan agar sesuai dengan sasaran maka penelitian ini akan disusun dalam 5 (lima) Bab, setiap babnya terdiri dari rangkaian pembahasan yang berhubungan satu sama lain, sehingga membentuk satu uraian sistematis dalam satu kesatuan:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: KAJIAN TEORI**

Bab ini berisi uraian teori yang menjadi landasan penelitian ini, kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis yang

dimaksudkan untuk memperjelas maksud penelitian dan membantu dalam berfikir secara logis, serta pengembangan hipotesis.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan skala pengukurannya, serta metode analisis data dan pengujian hipotesis

### **BAB IV: PEMBAHASAAN**

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

### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diambil dari temuan penelitian, keterbatasan, dan saran yang diberikan untuk penelitian.

