

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan keuangan negara. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi akan berdampak positif terhadap penerimaan negara, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk membiayai pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Namun, di Indonesia masalah kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan yang signifikan. Banyak faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah kualitas pelayanan perpajakan dan modernisasi sistem perpajakan.

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara (Dalam Miliar Rupiah, 2022-2024)

Tahun Anggaran	Realisasi Pendapatan Negara (Miliar Rupiah)		Persentase Pajak
	APBN	Pajak	
2022	2.630.147,00	2.034.552,50	77,35%
2023	2.634.148,90	2.188.348,00	80,41%
2024	2.801.862,90	2.309.859,80	82,44%

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2024)

Terlihat tahun 2022 penerimaan pajak sebesar 77,35%, tahun 2023 peningkatan pajak menjadi 80,41%, dan pada tahun 2024 penerimaan pajak meningkat menjadi 82,44% terhadap total penerimaan negara. walaupun persentase penerimaan pajak meningkat, nyatanya masih banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Aryafu'adi et al., 2024).

Rendahnya kepatuhan pajak di Indonesia mengakibatkan pengumpulan penerimaan pajak kurang optimal. Agar penerimaan pajak semakin meningkat karena wajib pajak telah memenuhi kewajibannya, maka penting bagi mereka untuk tetap memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak menjadi prioritas pemerintah. Peran wajib pajak menentukan tinggi atau rendahnya penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan memenuhi kewajiban wajib pajak orang pribadi dengan membayar pajak sesuai dengan peraturan umum perpajakan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak wajib pajak, maka semakin tinggi pula penerimaan negara dan sebaliknya. Ketidakpatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya bisa saja disengaja atau tidak berhasil dalam pelaksanaan perpajakan, namun hal ini dapat didukung oleh kepatuhan wajib pajak terhadap pelaksanaan kewajibannya. Secara umum, kepatuhan pajak dapat dikategorikan menjadi dua bidang. Pertama, kepatuhan administratif atau formal. Hal ini mencakup sejauh mana wajib pajak mematuhi persyaratan prosedural dan administrasi perpajakan, seperti kewajiban pelaporan, waktu pengajuan dan pembayaran pajak. Kedua, kepatuhan teknis atau kritis. Hal ini mengacu pada perhitungan tingkat beban pajak yang benar (Indriyani dan Simbolon, 2022).

Kasus yang terjadi terkait ketidakpatuhan wajib pajak pada tahun 2023 adalah kasus tentang Hartanto Sutardja, yang telah terbukti melakukan tindak pidana. Yang bersangkutan telah terbukti bersalah dalam tindak pidana perpajakan. Hartanto Sutardja dengan sengaja tidak melaporkan faktur pajak masukan dari transaksi

pembelian dan transaksi penyerahan barang pajak atau yang disebut penjualan atas nama PT. Pazia Retailindo milik pribadinya. Sebelumnya, kasus yang sama juga dilakukan oleh komisaris PT. Pazia Retailindo yaitu Yuliane Siana dan Direktur Utama yaitu Maria Elizabeth Sutji Listyorini (Cnbcindonesia.com, 2023).

Selanjutnya terdapat kasus terkait ketidakpatuhan perpajakan, kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) III Jawa Barat menyerahkan tersangka kasus tindak pidana perpajakan di Kejaksaan tinggi Jawa Barat melalui Kejaksaan negeri kota Bekasi. Peristiwa yang melibatkan wajib pajak berinisial SBR ini disebut merugikan negara hingga Rp. 1,06 miliar. SBR diduga memalsukan laporan pemberitahuan (SPT). Ia juga diduga tidak membayarkan pajak yang dipungut. Akibat perbuatannya pada Januari-Desember 2016, negara dirugikan sebesar Rp. 1.063.041.261 pada 22 April 2024, SBR di kawasan Pondok Kelapa, Jakarta Timur (Cnbcindonesia.com, 2024).

Dengan adanya fenomena di atas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih belum optimal. Pasalnya, masih banyak wajib pajak yang secara sadar enggan mengalokasikan SPT laporan tahunannya. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kualitas pelayanan perpajakan dan modernisasi sistem perpajakan.

Berdasarkan penelitian Fitri (2020) terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak baik dari pelayanan maupun fasilitas yang disediakan nyaman, maka wajib pajak akan patuh terhadap kewajibannya. Namun berbanding

terbalik dengan penelitian Setyobudi dan Muchayatin (2022) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kurangnya pelayanan yang baik dapat menciptakan persepsi negatif pada wajib pajak, seperti perlakuan yang tidak ramah, ketidakjelasan prosedur akan berdampak negatif pada pelayanan perpajakannya.

Faktor lain berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah modernisasi sistem perpajakan, hasil ini menunjukkan bahwa reformasi yang dilakukan DJP dalam sistem administrasi perpajakannya membuat kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga meningkatkan kepatuhan sebagai wajib pajak. Pembaruan sistem administrasi perpajakan yang dilakukan seperti pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam proses bisnis hingga sumber daya manusia atau kualitas pegawai yang dimiliki DJP dapat membuat kemudahan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya yang kemudian akan berpengaruh pada tingkat kepatuhannya sebagai wajib pajak (Aryafu'adi et al., 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Septriliani dan Ismatullah, 2021) dan (Jaya, 2019) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Sedangkan penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Haryanti et al, (2022) yaitu modernisasi sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti kurangnya persiapan serta perencanaan yang matang pada sistem serta adanya gangguan operasional yang tidak terduga.

Berdasarkan temuan Deva (2021) terdapat pengaruh positif antara pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak. Semakin baik pelayanan perpajakan

yang diberikan oleh petugas pajak maka akan semakin puas pula wajib pajak. Karena wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di bidang perpajakan, sehingga tidak mengalami kesulitan. Tanpa pelayanan perpajakan yang baik, wajib pajak tidak akan puas dengan pajaknya. Namun berbeda dengan pendapat (Muslimah, 2020), pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Alasan pelayanan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan kurangnya informasi yang jelas oleh petugas pelayanan pajak.

Dengan modernisasi sistem perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan pelayanan yang efisien, cepat dan mudah secara online atau digital. Hal ini disebabkan adanya perbaikan dalam penggunaan teknologi digital dalam struktur organisasi dan proses penegakan administrasi. Jika sistem ini di modernisasi maka dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Setyobudi, 2022).

Menurut Deva (2021), terdapat pengaruh positif antara penerapan modernisasi sistem perpajakan dengan kepuasan wajib pajak. Ketika modernisasi sistem perpajakan meningkatkan kepuasan wajib pajak, maka dapat dikatakan bahwa modernisasi sistem melalui pengenalan aplikasi akan menghasilkan kepuasan wajib pajak yang lebih tinggi. Terdapat pengaruh positif antara pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak. Semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak maka akan semakin puas pula wajib pajak. Namun kepuasan wajib pajak tidak menutup kemungkinan adanya dampak penerapan modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasilnya menunjukkan bahwa modernisasi sistem perpajakan diterapkan pada tingkat yang rendah, sehingga menyebabkan rendahnya kepuasan di kalangan wajib pajak yang tidak *dimediasi*, yang pada gilirannya menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak di kalangan wajib pajak. Ada tidaknya kepuasan wajib pajak memengaruhi dampak pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pelayanan perpajakan yang baik memberikan peningkatan kepuasan wajib pajak dan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak di kota Bekasi, karena pemilihan kota Bekasi sebagai tempat yang memiliki karakteristik yang unik dan pertumbuhan yang pesat, seperti struktur ekonomi yang bervariasi dan adanya kasus bahwa kota Bekasi seringkali menjadi sorotan terkait masalah perpajakan, seperti tunggakan pajak, praktik penghindaran pajak, dan ketidakpuasan wajib pajak. Hal ini memberikan kesempatan untuk mengidentifikasi masalah dan mengevaluasi efektivitas solusi yang diterapkan.

Berdasarkan latar belakang, fenomena dan temuan penelitian sebelumnya yang memiliki perbedaan dalam hasil penelitian, maka penelitian ini perlu untuk dilanjutkan. Dengan demikian, judul yang dapat diambil untuk penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan perpajakan dan Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Kepuasan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wilayah Kota Bekasi).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah modernisasi sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan perpajakan dan modernisasi sistem perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kepuasan wajib pajak dapat memoderasi pengaruh kuliatas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah kepuasan wajib pajak dapat memoderasi pengaruh modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan tersebut, maka dapat ditentukan tujuan yang akan diperoleh dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji dan mengetahui apakah modernisasi sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Untuk menguji dan mengetahui secara simultan apakah kualitas pelayanan perpajakan dan modernisasi sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menguji dan mengetahui peran kepuasan wajib pajak dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk menguji dan mengetahui peran kepuasan wajib pajak dalam memoderasi modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka diharapkan dapat memberikan manfaat atas penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Akademi dan Pengetahuan

Memberikan pengalaman lebih banyak dan mendalam serta memberikan wawasan baru mengenai kualitas pelayanan perpajakan dan modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

2. Bagi Professional

Dengan adanya penelitian ini, maka direktorat pajak dapat lebih peka terhadap faktor mengenai kualitas pelayanan perpajakan dan modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

3. Bagi Regulator

Memberikan wawasan yang kuat kepada regulator tentang faktor- faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak, dan regulator dapat menggunakan penelitian ini untuk bidang regulasi yang mungkin perlu diperbaiki sehingga penelitian ini dapat membantu meningkatkan efektivitas kepatuhan wajib pajak.

1.5 Sistematika penulisan

Agar penulisan pada penelitian ini lebih terarah dan hasil penelitian menjadi lebih jelas, maka penulis menggunakan sistematika penulisan yang mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam pedoman teknis tugas akhir yang diterbitkan oleh Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebagai pedoman, yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori yang akan diteliti, yaitu. Kualitas perpajakan, modernisasi sistem perpajakan, kepatuhan wajib pajak, serta moderasi kepuasan wajib pajak.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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

BAB V KESIMPULAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan, keterbatasan, dan saran dari penelitian yang dilakukan.

