

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Undang-Undang Nomor 28 Tahun (2009), pajak adalah pembayaran wajib kepada negara yang dilakukan oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, tanpa mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat. Peningkatan penerimaan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu negara karena pertumbuhan ekonomi meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga mereka dapat membayar pajak (Waru, 2018). Dilihat dari penerimaan negara, kondisi keuangan negara tidak lagi bergantung pada penghasilan negara dari minyak dan gas bumi, tetapi penghasilan negara lebih fokus pada pajak (Atarwaman, 2020).

Setiap tahun pemerintah berusaha meningkatkan penerimaan pajak untuk memaksimalkan pembiayaan negara. Ini dicapai melalui berbagai upaya peningkatan layanan yang diberikan otoritas pajak. Jumlah wajib pajak terus meningkat seiring populasi negara meningkat. Namun, beberapa masalah muncul seiring peningkatan wajib pajak dan tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran dan laporan pajak.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**  
**di KPP Pratama Gresik Tahun 2019-2020**

NO	URAIAN	TAHUN PAJAK		
		2018	2019	2020
1.	WPOP yang terdaftar	26.909	31.408	33.132
2.	WP OP Lapor SPT	14.243	15.175	16.703
Tingkat Kepatuhan (%)		52,93%	48,31%	50,41%

*Sumber : KPP Pratama Gresik*

Dari tabel di atas terlihat bahwa wajib pajak terdaftar cenderung meningkat dalam dua tahun terakhir. Pada tahun 2019 jumlah wajib pajak terdaftar meningkat sebanyak 4.139 dari tahun sebelumnya, begitu pula pada tahun 2020 yang meningkat sebanyak 1.084 dari tahun sebelumnya. Dari jumlah wajib pajak terdaftar tersebut wajib pajak wajib lapor SPT, berdasarkan tabel tersebut terlihat wajib pajak yang melapor mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah, dimana pada tahun 2020 dengan jumlah wajib pajak terdaftar sebanyak 33.132 wajib pajak, hanya 15.175 wajib pajak yang patuh dalam melaporkan SPT tahunannya. Jumlah realisasi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut seharusnya sesuai dengan jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib menyampaikan SPT setiap tahunnya, sedangkan di wilayah Gresik masih jauh dari ideal. Hal ini membuktikan bahwa kepatuhan masyarakat masih rendah terkait pelaporan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan sebuah tingkatan berproses untuk mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan dan memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak dalam memberikan kontribusinya. Dapat dikatakan patuh pajak apabila melakukan tanggung jawab perpajakannya dan menyadari bahwa kewajiban perpajakan ini sangat penting bagi sebuah negara (Noviana et al., 2020).

Rendahnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor diantaranya dari segi keuangan publik dan segi penegakan hukum. Berdasarkan segi keuangan publik wajib pajak akan lebih mematuhi peraturan perpajakan jika pemerintah dapat membuktikan bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan baik dan sesuai dengan keinginan wajib pajak. Dari segi penegak hukum, Jika ada wajib pajak yang tidak membayar pajak, termasuk pejabat publik dan anggota keluarga mereka, pemerintah harus menerapkan hukum yang adil bagi semua orang dan juga dapat dikenakan sanksi (Putri & Nawangsasi, 2020).

Melihat kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik pegawai maupun non pegawai terhadap pembayaran pajak maupun pelaporan SPT. Hal yang menjadi perhatian umum dalam kasus wajib pajak. Para wajib pajak cenderung untuk menghindari, mengelak, dan mengabaikan pajak yang berdampak sangat buruk, hal ini menimbulkan tindakan penggelapan pajak yang berakibat pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut mengalami penurunan dalam kepatuhan (Mianti & Budiwitjaksono, 2021)

Kewajiban wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dapat dimulai dari tingkat kesadaran akan perpajakannya. Kesadaran wajib pajak adalah kerelaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban tiap individu dan mendukung pemerintah dalam pembangunan Negara, wajib pajak akan menyadari bahwa menyetor pajak bukan beban, tetapi tugas dan kewajiban (Gukguk, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Mandowally et al., 2020).

Peningkatan penerimaan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan berbasis digital. Pemerintah

melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Selain pengembangan dalam bidang teknologi informasi pemerintah juga melakukan reformasi dibidang perpajakan (Magribi, R. M., & Yulianti, 2022). Reformasi di bidang administrasi dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Salah satu tujuan utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai tingkat efektivitas yang tinggi, yang berarti dapat mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi yang tinggi. Serta dalam bidang teknologi informasi, diterapkan beberapa aplikasi elektronik diantaranya e-Registration yaitu sistem pendaftaran wajib pajak secara online, eFiling sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara online, dan e-Billing sebagai sarana pembayaran pajak yang dilakukan secara online. Dengan adanya modernisasi sistem administrasi pajak ini diharapkan dapat memudahkan WPOP dalam menyampaikan SPT.

Faktor lain yang memberikan implikasi bagi seseorang untuk patuh membayar pajak adalah dilihat dari tingkat penghasilan. Penghasilan besar yang diperoleh memiliki dampak pada peningkatan tingkat kepatuhan membayar pajak, Para wajib pajak yang memiliki penghasilan yang lebih tinggi dapat menjadi pendorong untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak mereka. Hal ini berbeda ketika kondisi yang memperlihatkan penghasilan yang diraih mengalami penurunan karena wajib pajak lebih mengutamakan alokasi penghasilan yang didapat untuk memenuhi kebutuhan hidup atau menutup biaya operasional. Wajib pajak dengan tingkat pendapatan yang lebih tinggi akan lebih banyak patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Beddu et al.,

2021) dan (Bhagaskara et al., 2023) yang menerangkan bahwa wajib pajak yang berpenghasilan tinggi lebih cenderung mematuhi kewajibannya.

Terkait dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan perpajakannya. Kualitas pelayanan petugas pajak (fiskus) yang baik akan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak yang mana nanti akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Putri & Nawangsasi, 2020). Kualitas pelayanan yang baik sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah diharuskan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu jenis pajak yang dipungut pemerintah pusat ialah Pajak Penghasilan. Pajak ini dikenakan pada penghasilan yang berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain yang diterima atau diperoleh wajib pajak orang dalam negara yang sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan. Pajak penghasilan dikenakan pada subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama tahun pajak.

Berdasarkan hasil beberapa penelitian terdahulu, dimana pada penelitian yang dilakukan (Anto et al., 2021), (Kharisma & Pratiwi, 2020), dan (Madurano & Umaimah, 2023) dimana pada hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa adanya pengaruh yang positif dari variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian terdahulu tersebut, terdapat hasil yang berbeda pada variabel kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian (As' ari, 2018), (Karnedi & Hidayatulloh, 2019), dan (Afrida & Kusuma, 2022) menyatakan hasil penelitian bahwa variabel kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang positif.

Adanya hasil yang berbeda antara satu peneliti dengan lainnya menyebabkan adanya research gap. Karena alasan tersebut peneliti tertarik untuk menguji kembali mengenai variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai "*Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Tingkat Penghasilan, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening*".

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah Tingkat Penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi?
6. Apakah Tingkat Penghasilan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi?
7. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi?

8. Apakah kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
9. Apakah kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
10. Apakah kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
4. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi
6. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi
7. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi

8. Untuk mengetahui dan menguji kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
9. Untuk mengetahui dan menguji kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh penerapan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
10. Untuk mengetahui dan menguji kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh penerapan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas maka hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak. Penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan hipotesis dan metodologi penelitian yang lebih baik untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **1. Manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)**

Sebagai kontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak DJP dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas pelaporan. Misalnya, DJP dapat melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya pajak kepada masyarakat, serta memberikan kemudahan dalam proses pelaporan pajak.

## 2. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan bagi penulis mengenai Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Tingkat Penghasilan, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. Penelitian ini juga diharapkan dapat diuntukkan sebagai syarat mendapat gelar sarjana Strata 1 (S1) program studi Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Gresik.

### 1.5. Kesenjangan Penelitian

Penelitian ini merupakan hasil pengembangan dari peneliti sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Madurano & Umaimah, 2023), dimana pada penelitian ini terdapat perbedaan beberapa variabel yakni pada variabel pengaruh tingkat penghasilan dan kualitas pelayanan fiskus serta di mediasi dengan kesadaran wajib pajak . Peneliti sebelumnya menjadikan kesadaran wajib pajak sebagai variabel X sedangkan pangkajian ulang yang peneliti lakukan saat ini kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening / variabel mediasi. Adanya hasil yang berbeda antara satu peneliti dengan peneliti lainnya menyebabkan adanya research gap.