

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang dipaksakan dan terutang oleh wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk membayarnya berdasarkan prinsip-prinsip umum (undang-undang) dengan tidak mendapatkan kompensasi secara serta merta dan mempunyai fungsi untuk membiayai pengeluaran yang bersifat umum berkaitan dengan tugas negara dalam melangsungkan pemerintahan (Sutedi, 2013). Interpretasi dari pajak menggambarkan adanya tujuan, sifat, dasar dan metode pemungutan pajak. Pajak adalah aliran pendapatan yang harus dipungut sesuai dengan hukum yang berlaku (Darmayasa, I. N & Aneswari, 2019). Dalam hal ini, pemerintah menempatkan fokus yang tinggi pada pentingnya pengelolaan pajak. Negara Indonesia adalah negara yang berasas pada Pancasila dan UUD 1945, dimana keduanya memuliakan hak dan kewajiban setiap penduduk. Maka dari itu, pajak berfungsi sebagai manifestasi dari kewajiban sebuah negara (Magribi & Yulianti, 2022).

Modal pendapatan negara Indonesia bersumber dari berbagai elemen. Divisi pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang paling kuat. Dimana hasil dari pendapatan penerimaan pajak berfungsi sebagai modal untuk menyelenggarakan pembangunan dan menumbuhkan taraf hidup masyarakat Indonesia dari Sabang hingga Merauke. Sektor penerimaan pajak merupakan penerimaan negara yang sangat berdampak signifikan terhadap penyelenggaraan

negara. Bidang perpajakan sudah beberapa kali melakukan perbaikan, tambahan serta perubahan mengenai Undang-Undang Perpajakan agar pajak dapat dimanfaatkan secara optimal (Pradnyana, I & Prena, 2019)

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak yang Membayar Pajak dan Wajib Pajak yang Terdaftar (Dalam Jutaan)

Tahun	Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak yang Membayar Pajak	Jumlah Wajib Pajak yang Tidak Membayar Pajak
2016	20,100,000	12,200,000	7,900,000
2017	16,600,000	12,400,000	4,200,000
2018	17,600,000	12,500,000	5,100,000
2019	18,300,000	13,300,000	5,000,000
2020	19,000,000	14,700,000	4,300,000
2021	19,000,000	15,970,000	3,030,000
2022	19,007,000	15,870,000	3,137,000

Sumber : news.ddtc.co.id, 2023

Informasi yang diterima dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selama 7 tahun terakhir, 12,2 Juta SPT Tahunan dilaporkan setiap tahunnya pada tahun 2016 atau sebesar 60,75% dari total jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 20,1 Juta wajib pajak. Untuk tahun 2017 total wajib pajak yang mengungkapkan SPT Tahunan pribadi atau badan berjumlah 12,4 Juta atau rasio kepatuhan sebesar 72,58% dari total wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2017 sebanyak 16,6 Juta.

Untuk tahun 2018 wajib pajak yang mengungkapkan SPT Tahunan pribadi maupun badan sebesar 12,5 Juta atau jumlah persentase mencapai 71,10% dari total keseluruhan jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun tersebut sebanyak 17,6 Juta. Sedangkan, untuk tahun 2019 SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak sebanyak 13,3 juta atau rasio kepatuhan wajib pajak mencapai 73,06% dari total

wajib pajak yang mempunyai kewajiban untuk melaporkan pajaknya yaitu sebesar 18,3 Juta.

Pada tahun 2020 sebanyak 14,7 Juta penyampaian SPT Tahunan yang dilaksanakan oleh wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Rasio kepatuhan wajib pajak pada tahun ini sebesar 77,63% dari total wajib pajak yang terdaftar dan wajib melaporkan pajaknya di tahun tersebut yaitu sebanyak 19 Juta. Pada tahun 2021 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) penyampaian SPT Tahunan yang dilaksanakan oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan mencapai 15,97 Juta. Rasio kepatuhan wajib pajak di tahun tersebut yaitu sebesar 84% dari total wajib pajak yang terdaftar yaitu sebanyak 19 Juta wajib pajak. Pada tahun 2022 rasio kepatuhan wajib pajak menghadapi penurunan sebesar 0,6%. Hal tersebut dapat dilihat dari rasio kepatuhan wajib pajak pada tahun 2022 yaitu sebesar 83,2% dari total wajib pajak sebanyak 19,7 Juta wajib pajak.

Sejak dahulu masalah tentang kepatuhan wajib pajak tetap menjadi persoalan utama dalam bidang perpajakan di Indonesia. Pasalnya persentase kepatuhan wajib pajak di Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakan dari tahun ke tahun belum menunjukkan perubahan yang signifikan (Putri, M. W., & Anitra, 2021). Hal tersebut dapat terlihat dari perbedaan yang sangat jauh antara jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Rasio kepatuhan wajib pajak yang belum menunjukkan adanya signifikan dapat didasari bahwa sebagian wajib pajak di Indonesia masih belum mengerti mengenai hak dan kewajiban perpajakannya (Magribi & Yulianti, 2022).

(Ariesandrio, 2018) menjelaskan untuk meningkatkan pengumpulan pajak dan memenuhi tujuan penerimaan, pelaporan pajak di Indonesia melalui sistem *self assessment* memerlukan pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan dan dukungan melalui adanya pemeriksaan pajak. Banyak keadaan yang mengakibatkan kurangnya pemahaman dan ketaatan wajib pajak Indonesia. Diantaranya termasuk ketidaktahuan perpajakan dan anggapan bahwa membayar pajak dapat mengakibatkan kerugian. Masyarakat di Indonesia pada umumnya percaya bahwa membayar pajak dapat mengurangi pendapatan mereka. Selain itu, adanya kasus penggelapan pajak dan pendistribusian penggunaan pajak yang belum transparan (Listyowati, 2018)

Menurut Kristanti (2022) kepatuhan pajak adalah pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan selaras dengan perundang-undangan perpajakan yang relevan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syauqi (2021) menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan, konsultasi mengenai perpajakan serta pengawasan oleh *account representative* berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengertian sikap wajib pajak menurut Mardiana, M., & Wulandari (2022) dapat didefinisikan sebagai sikap yang dapat dilihat sebagai evaluasi bagi wajib pajak terhadap hal-hal yang dapat bermanfaat dan tidak bermanfaat mengenai objek, individu atau sebuah peristiwa. Menurut penelitian yang dilangsungkan oleh Ramdhani et al. (2022) menunjukkan bahwa sikap wajib pajak pada sistem perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kurangnya informasi perpajakan terhadap publik yang diperoleh dari pemerintah merupakan salah satu dari beberapa aspek yang menyebabkan rendahnya tingkat

kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Hingga saat ini kebanyakan masyarakat di Indonesia masih menganggap bahwa membayar pajak adalah beban (Fadjriyati & Halimatusadiah, 2022).

Masyarakat yang kurang memahami undang-undang perpajakan saat ini menghadapi berbagai kendala mengenai peraturan perpajakan (Fadjriyati & Halimatusadiah, 2022). Pendapat hal tersebut dapat dibuktikan melalui penelitian terdahulu mengenai pengetahuan perpajakan. Definisi dari pengetahuan perpajakan menurut (Nilla & Widyawati, 2021) adalah informasi perpajakan yang dimanfaatkan wajib pajak sebagai landasan tindakan, pilihan, dan keputusan strategis yang berkaitan dengan pengaktualan hak dan kewajibannya di aspek perpajakan.

Pengetahuan mengenai perpajakan dan pemahaman perpajakan harus melingkupi elemen-elemen sebagai berikut ini : 1) Mengerti dan memahami aturan umum yang mengatur tentang pelaksanaan perpajakan serta tata cara perpajakan, seperti penyampaian surat pemberitahuan (SPT), melakukan pembayaran, membayar denda serta mematuhi batas waktu pelaporan SPT (2) Memahami sistem perpajakan di Indonesia (3) Memahami dari fungsi perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Lestari et al., 2022) mengungkapkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fitrianingsih et al., 2018) yang menjelaskan bahwa pengetahuan tentang perpajakan tidak berpengaruh secara parsial kepada pemenuhan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak Indonesia tergolong kecil dan masih jauh dengan apa yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku yang mempunyai kewenangan pada bidang perpajakan di Indonesia. Perlu adanya peningkatan bagi wajib pajak dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Adapun penyelidikan yang lebih dalam terhadap ketidakpatuhan wajib pajak harus diberlakukan karena masalah tersebut sangat serius dan juga kompleks (Oh Teik & Lim Meng, 2011)

Kurangnya informasi yang diperoleh oleh wajib pajak terhadap undang-undang perpajakan, keinginan untuk memanipulasi pajak, kurangnya pemahaman tentang pemeriksaan pajak, kecenderungan untuk menyembunyikan informasi ketika diminta dan sejumlah masalah lain dilapangan dinilai menjadi stimulus para wajib pajak untuk mencegah membayar pajak (Rahayu, 2017). Negara Indonesia menggunakan sistem *self-assessment* dalam memungut pajak, dimana sistem tersebut memungkinkan wajib pajak untuk menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Oleh sebab itu kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting bagi penerimaan pajak dalam sebuah negara (Furqon et al., 2022).

Salah satu upaya pemerintah untuk mengurangi kerugian bagi negara yaitu dengan cara menciptakan sanksi perpajakan yang berfungsi untuk menciptakan adanya sebuah ketertiban. Sanksi pajak diterapkan atau dikenakan bagi setiap wajib pajak yang tidak menaati kaidah Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak dapat berupa kurang membayar pajak, lupa membayar pajak, tidak melaporkan pajak dan sebagainya. Menurut

(Yuesti et al., 2022) sanksi perpajakan dibagi menjadi dua bagian yakni sanksi yang bersifat positif seperti adanya suatu imbalan dan sanksi negatif seperti hukuman. Namun pada kenyataannya banyak dari wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku bahkan tidak membayar pajak (Fadjriyati & Halimatusadiah, 2022).

Upaya lain yang digarap oleh pemerintah untuk menaikkan rasio kepatuhan wajib pajak yaitu melalui adanya sistem administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak saat ini sudah mengubah sistem administrasi pada sektor perpajakan menjadi lebih modern. Adanya sistem administrasi perpajakan yang telah dimodernisasi dapat memudahkan dan mengefisienkan bagi wajib pajak untuk menjalankan kepatuhan perpajakan.

Solusi lainnya yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam misi meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak dan meningkatkan potensi perpajakan yaitu melalui pemanfaatan media sosial, salah satunya dengan memanfaatkan *platform* media sosial instagram. Pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh melalui internet dan media sosial dapat menjadi bahan pengkajian dalam meminta wajib pajak untuk bertindak sesuai dengan hukum perpajakan.

Pengertian media sosial yakni perpaduan antara sosiologi dan teknologi yang menggantikan monolog (*one to many*) menjadi percakapan (*many to many*), serta demokrasi yang mengubah konten masyarakat dari pembuka konten menjadi penerbit konten. Dapat dijabarkan bahwa media sosial berfungsi sebagai perantara pesan yang efektif yang dapat memengaruhi sikap wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak (Ariesandrio, 2018). Oleh sebab itu, adanya penelitian yang

memanfaatkan potensi media sosial instagram pada bidang perpajakan sangat bermanfaat untuk mengukur peran media sosial instagram terhadap rasio kepatuhan wajib pajak.

Selain berfungsi sebagai metode untuk berbagai informasi antar individu atau kelompok, saat ini media sosial mempunyai peranan penting bagi setiap lapisan masyarakat yang berfungsi sebagai sumber informasi yang vital bagi masyarakat. Pada masa dimana perkembangan teknologi yang semakin pesat hampir semua instansi pemerintah sekarang memiliki akun media sosial resmi untuk menginformasikan dan mengedukasi masyarakat. Termasuk instansi pemerintah yang berada di pusat dan maupun yang terdapat di daerah (*pajakku.com*, 2020).

Peran media massa dapat dibagi menjadi lima yaitu i) pengawasan (*surveillance*), ii) penafsiran (*interpretation*), iii) pertalian (*linkage*), iv) penyebaran nilai-nilai (*transmission of value*) dan v) sebagai hiburan (*entertainment*). Sedangkan media massa dapat melingkupi media cetak, media elektronik dan media *online*. Masyarakat yang berada di kota ataupun yang berada di pedesaan pada saat ini tidak dapat terpisahkan oleh media sosial (Nur, 2021). Oleh sebab itu pendekatan pemanfaatan media sosial pada bidang perpajakan dapat menjadi langkah yang cukup strategis untuk meningkatkan pendapatan penerimaan pajak.

Di Indonesia pengguna aktif media sosial berjumlah banyak. Hampir sebagian masyarakat di Indonesia bermain *platform* media sosial. Menurut data yang didapatkan berdasarkan hasil survey oleh lembaga Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) per januari 2023 menyatakan bahwa penduduk Indonesia yang menggunakan internet sebesar 210.026.769 juta jiwa dari

keseluruhan total penduduk Indonesia yang berjumlah 272.682.600 juta jiwa. Adapun persentase pengguna aktif internet di Indonesia sebesar 77,02% dengan konten internet yang paling banyak diakses yaitu media sosial.

Instagram adalah salah satu *platform* media sosial di Indonesia dengan pengguna terbanyak. Berdasarkan laporan yang didapatkan pada *website* NapoleonCat pengguna aktif media sosial instagram di Indonesia per bulan juni 2023 sebesar 113.240.200 juta jiwa. Hal itu yang menyebabkan negara Indonesia menjadi negara keempat sebagai negara dengan pengguna media sosial instagram terbanyak di dunia. Menurut (Prihatiningsih, 2017) media sosial instagram adalah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna mengunggah foto, menerapkan filter digital, dan membaginya dengan *platform* media sosial lainnya. Dengan besarnya potensi yang dimiliki media sosial instagram untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan, kesadaran serta kepatuhan wajib pajak maka dari itu dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk meningkatkan potensi pajak.

Pemanfaatan media sosial instagram yang dilakukan oleh pemerintah harus sesuai dengan fungsi dan tujuan dari media sosial tersebut. Fungsi utama yaitu media sosial instagram dapat dijadikan sebagai alat komunikasi pemerintah yang transparansi sebagai jembatan penghubung antara pemerintah dengan masyarakat dalam menyampaikan dan menyebarkan informasi. Faktor kedua bagi lembaga yang memanfaatkan potensi tersebut fungsi dari media sosial dapat dijadikan sebagai media pemberi informasi dan saran bagi pemerintah dari masyarakat karena adanya suatu hubungan dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Fungsi

ketiga yaitu pemanfaatan media sosial instagram dapat memberikan gambaran positif terhadap suatu lembaga yang berkaitan (De Paula, 2018).

Keefektifan pesan yang bervariasi tergantung kepada penggunaan konten pesan yang disampaikan dan struktur pesan yang disampaikan. Agar pesan yang disampaikan dapat efektif mencapai sasaran pengguna instagram, oleh karena itu pemakaian instagram oleh pemerintah Indonesia harus disertai dengan pengorganisasian dan penyajian pesan atau konten yang menarik (Leung, Xi Y, 2017). Hasil penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh (Balqis & Rusdi, 2020) mengemukakan bahwa media sosial tidak berpengaruh secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak pengguna media sosial. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Agustine, 2021) membuktikan bahwa pemanfaatan media sosial berakibat secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi pajak.

Saat ini akun instagram dari Direktorat Jenderal Pajak RI yaitu @ditjenpajakri sudah memiliki pengikut sebesar tiga ratus sembilan puluh tiga ribu jiwa (393 ribu) dimana pada akun instagram tersebut memiliki konten-konten kreatif seperti postingan berisi pengetahuan seputar perpajakan melalui postingan gambar dan video yang dikemas menarik agar pesan yang disampaikan lebih mudah diterima oleh wajib pajak yang menjadi pengikut dari akun @ditjenpajakri ataupun yang melihat postingan dari akun instagram tersebut. Kemudian pada *platform* akun instagram @ditjenpajakri juga membuka sesi Q&A (*Question & Answer*) dimana pada sesi tersebut bagi wajib pajak yang masih kurang mengerti pengetahuan seputar perpajakan pada bertanya pada sesi tersebut.

Berdasarkan pemikiran tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pengetahuan perpajakan, kreativitas dan konsistensi kualitas pada konten akun instagram Direktorat Jenderal Pajak (@ditjenpajakri) sebagai variabel independen. Adapun untuk variabel dependennya adalah sikap wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kreativitas Dan Konsistensi Kualitas Pada Konten Akun @ditjenpajakri Terhadap Sikap Wajib Pajak Dalam Kepatuhan Membayar Pajak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rasio persentase kepatuhan wajib pajak yang masih belum meningkat dari tahun ke tahun dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi permasalahan utama perpajakan di Indonesia. Padahal Direktorat Jenderal Pajak sudah mencoba berbagai solusi salah satunya seperti pembuatan akun instagram @ditjenpajakri yang berisi konten-konten menarik serta kreatif yang dapat menambah pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat disimpulkan masalah dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap sikap wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak?

2. Apakah terdapat pengaruh antara kreativitas pada konten akun instagram Direktorat Jenderal Pajak RI (@ditjenpajakri) terhadap sikap wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh antara konsistensi kualitas pada konten akun instagram Direktorat Jenderal Pajak RI (@ditjenpajakri) terhadap sikap wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penjabaran permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap sikap wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh kreativitas pada konten akun instagram Direktorat Jenderal Pajak RI (@ditjenpajakri) terhadap sikap wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh konsistensi kualitas pada konten akun instagram Direktorat Jenderal Pajak RI (@ditjenpajakri) terhadap sikap wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan tujuan penelitian tersebut, bahwa penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada:

1. Kontribusi Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan data pengetahuan dan saran kepada Direktur Jenderal Pajak (DJP) untuk mengembangkan dan memaksimalkan pemanfaatan media sosial instagram Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai media yang dapat memberikan peran besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak khususnya bagi wajib pajak yang mengikuti akun instagram Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

2. Kontribusi Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu serta pengetahuan dalam kajian bidang perpajakan. Khususnya pada sektor kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Selain itu, dari penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan dedikasi pada pengembangan teori perilaku terencana khususnya pada bidang perpajakan bersama sebagai tambahan pengetahuan yang berguna bagi mahasiswa lainnya sebagai bahan penelitian di masa depan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diciptakan untuk dapat menyampaikan pemaparan mengenai isi dari tiap-tiap bab secara ringkas. Berikut rangkaian dari penulisan skripsi ini dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi pendahuluan yang menerangkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka berisi landasan teori yakni penjelasan mengenai konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk mengatasi masalah dalam penelitian disertai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Bab III Metode Penelitian

Metode penelitian mendeskripsikan bagaimana penelitian akan dilaksanakan dan cara yang digunakan dalam menganalisis topik penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini membahas hasil objek penelitian, analisis, interpretasi dan argumentasi terhadap hasil dari penelitian. Analisis hasil dari penelitian untuk menjawab tujuan penelitian atau pemecahan masalah yang diteliti.

Bab V Penutup

Penutup merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan, keterbatasan dalam penelitian serta saran.