

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang terus berupaya meningkatkan taraf hidup masyarakatnya melalui berbagai program dan kebijakan pemerintah. Beberapa hal yang dilakukan oleh pemerintah adalah menentukan kestabilan negara, menciptakan strategi, dan melakukan pembangunan nasional guna tercapainya pemerataan di Indonesia (Rizkina et al., 2025). Suatu rentetan usaha yang kegiatannya dilakukan secara berulang kali dan berkelanjutan dengan tujuan untuk kesejahteraan masyarakat Indonesia merupakan pengertian dari pembangunan nasional.

Pembangunan nasional tentu saja memiliki suatu tujuan utama. Tujuan utama tersebut melakukan peningkatan pendapatan negara agar tersebar merata untuk seluruh masyarakat Indonesia. Peningkatan pendapatan negara dapat direalisasikan dengan melakukan pengawasan terhadap perkembangan dalam pembiayaan pembangunan (Farah & Sapari, 2020). Pajak yang merupakan sumber biaya dalam negeri dapat dijadikan sebagai solusi terhadap pembiayaan pembangunan tersebut. Faktor penerimaan negara berupa pajak tentu saja memiliki suatu peranan yang sangat besar dalam pembangunan nasional, termasuk kesejahteraan masyarakat dan kemakmuran pada sektor-sektor tertentu, seperti sektor pendidikan.

Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 disebutkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau

badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Peran utama yang dimiliki oleh pajak, yakni fungsi anggaran yang berfungsi untuk mendanai pengeluaran rutin serta mendukung pembangunan nasional, dan fungsi pengaturan yang dimanfaatkan dalam pengelolaan kebijakan pemerintah di sektor sosial dan ekonomi (Evadine et al., 2024).

Pajak merupakan salah satu unsur vital dalam struktur penerimaan keuangan negara. Peningkatan penerimaan pajak nasional dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan pajak yang tinggi dan sebaliknya, jika kepatuhan tersebut menurun, maka potensi penerimaan negara dari perpajakan juga akan mengalami penurunan. Kepatuhan pajak tercermin dari kemauan dan kemampuan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Adapun ketidakpatuhan terhadap kewajiban perpajakan dapat disebabkan oleh dua aspek, yaitu aspek kesengajaan (*intentional non-compliance*) dan aspek ketidaksengajaan (*unintentional non-compliance*), seperti kurangnya pemahaman atau kelalaian dalam memenuhi kewajiban tersebut (Evadine et al., 2024).

Seluruh masyarakat Indonesia memiliki kontribusi penuh pada pencapaian penerimaan pajak. Tingkat kepatuhan pajak di Banyumas secara umum belum tersedia informasi yang spesifik dan detail. Daerah yang belum memenuhi target pajak sepanjang tahun 2020 di wilayah Jawa Tengah, yaitu Kabupaten Purbalingga dan Cilacap. Keduanya merupakan daerah yang tingkat kepatuhan pajaknya terendah di Jawa Tengah. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa

Tengah II, Dr Ir Rudy Gunawan Bestari mengatakan, masing-masing wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mempunyai karakteristik yang berbeda-beda (Serayunews.com, 2021).

Kepala KPP Pratama Cilacap, Atmo menjelaskan, sepanjang tahun 2020, tingkat kepatuhan pajak para wajib pajak di Kabupaten Cilacap memang menduduki peringkat paling bawah. Ketidaktercapaian tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain, kebiasaan warga Cilacap yang lebih suka melakukan kontak langsung saat pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak. Padahal selama pandemi, kontak langsung ditiadakan (Serayunews.com, 2021).

Sementara itu, tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purbalingga pada tahun 2020 dalam pelaporan SPT belum dapat meraih target yang diinginkan, walaupun pelayanan perpajakan telah diberikan oleh KPP Pratama Purbalingga kepada masyarakat Kabupaten Purbalingga.

**Tabel 1. 1 Pelaporan SPT KPP Pratama
Kabupaten Purbalingga Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Target Pelaporan SPT	Terealisasi	Persentase
2020	358.232	61.173	57.865	94,59%
2021	374.166	52.913	54.145	102,33%
2022	392.391	54.325	59.121	108,81%
2023	410.800	59.807	61.141	102,23%
2024	464.828	65.849	60.445	91,74%

Sumber: KPP Pratama Purbalingga, 2025

Berdasarkan data di atas, tampak bahwa wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Purbalingga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2020, tercatat sebanyak 358.232 wajib pajak, dan angka tersebut meningkat secara signifikan

menjadi 464.828 pada tahun 2024. Pada tahun 2020, target pelaporan SPT ditetapkan sebanyak 61.173, dengan realisasi sebesar 57.865 atau setara dengan 94,59% dari target. Angka tersebut menunjukkan adanya penurunan tingkat kepatuhan dibandingkan tahun-tahun berikutnya, besar kemungkinan hal tersebut diakibatkan oleh efek dari pandemi COVID-19 yang memiliki pengaruh terhadap aktivitas pelaporan secara umum karena pada masa tersebut terjadi *lockdown* yang membuat wajib pajak kesulitan dalam mengurus perpajakannya (KPP Pratama Purbalingga, 2025).

Tahun 2021 terjadi peningkatan kepatuhan di mana realisasi pelaporan mencapai 54.145 atau 102,33% dari target yang hanya sebesar 52.913. Hal ini menandakan keberhasilan upaya pemerintah dan KPP dalam meningkatkan kesadaran dan kemudahan pelaporan, terutama melalui pemanfaatan teknologi seperti *e-filing*. Pada tahun 2022, realisasi mencapai 59.121 (108,81% dari target), sedangkan pada tahun 2023 meningkat menjadi 61.141 (102,23% dari target). Capaian ini mencerminkan perbaikan signifikan dalam kepatuhan wajib pajak yang konsisten selama dua tahun berturut-turut.

Tahun 2024 terjadi penurunan dalam realisasi pelaporan SPT yang hanya mencapai 60.445 dari target sebesar 65.849 atau sekitar 91,74%, padahal, jumlah wajib pajak mengalami peningkatan yang paling besar dibanding tahun-tahun sebelumnya. Penurunan tersebut dapat mengindikasikan adanya tantangan dalam sosialisasi dan edukasi terhadap wajib pajak baru yang mungkin belum sepenuhnya memahami kewajiban pelaporan mereka. Secara keseluruhan, tren pelaporan SPT menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kepatuhan selama periode 2021 hingga

2023, namun penurunan di tahun 2024 menjadi catatan penting bagi instansi perpajakan untuk memperkuat kembali strategi pelayanan, edukasi, serta optimalisasi sistem digital perpajakan untuk menjangkau seluruh wajib pajak (KPP Pratama Purbalingga, 2025).

KPP Pratama Purbalingga pada tahun 2022 bersama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga melaksanakan penyuluhan perpajakan melalui media iklan layanan masyarakat, khususnya terkait pelaporan SPT Tahunan. Informasi yang disampaikan dalam iklan tersebut mencakup tata cara pelaporan, perhitungan, dan pembayaran pajak. Fokus utama dari kegiatan ini adalah untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak di wilayah Kabupaten Purbalingga dalam pelaporan SPT Tahunan mereka. (Pajak.go.id, 2022).

Penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak di wilayah Purbalingga telah dilakukan melalui media iklan layanan masyarakat yang dipasang di sejumlah titik strategis, seperti pusat-pusat keramaian dan beberapa kantor kecamatan di Kabupaten Purbalingga. Lokasi pemasangan mencakup beberapa pasar besar seperti Pasar Segamas, Pasar Bobotsari, dan Pasar Bukateja. Iklan serupa juga ditempatkan di berbagai kantor kecamatan, termasuk Kecamatan Purbalingga, Kemangkon, Bukateja, Kaligondang, Kalimanah, Padamara, Mrebet, Bobotsari, Karanganyar, dan Rembang (Pajak.go.id, 2022).

Berdasarkan tabel 1.1 ditemukan permasalahan bahwa pada KPP Pratama Purbalingga untuk tingkat pelaksanaan kewajiban perpajakannya masih belum optimal. Tahun 2020 dan 2024 target realisasi pelaporan SPT belum dapat

mencapai 100% yang berarti cukup banyak wajib pajak di Kabupaten Purbalingga yang belum melaporkan SPT Tahunan, padahal KPP Pratama Purbalingga di kedua tahun tersebut sudah menerapkan *e-SPT* maupun *e-Filing*, sanksi pajak, dan pemberian informasi terkait perpajakan pada billboard maupun banner tetapi tingkat kepatuhan wajib pajaknya belum optimal, sehingga penulis merasa tertarik untuk meneliti di KPP Pratama Purbalingga. Penulis ingin mengetahui apakah terdapat variabel tertentu, misalkan kemajuan teknologi, sanksi pajak, dan iklan layanan masyarakat memiliki pengaruh tertentu mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purbalingga.

Pajak tidak terlepas kaitannya dengan sistem perpajakan. Sistem perpajakan adalah suatu mekanisme yang dirancang untuk melakukan pengumpulan pendapatan negara melalui pajak yang di mana wajib pajak turut berkontribusi dengan melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Langkah ini diwujudkan melalui kegiatan perpajakan dalam membayar dan menyetor yang dilaksanakan secara mandiri selaras dengan aturan yang telah dibuat (Muhammad et al., 2024). Adanya sistem perpajakan ini diharapkan mampu membuat perpajakan di Indonesia semakin tertib dan terkontrol. Sistem perpajakan di Indonesia dibagi menjadi tiga jenis, yaitu *self assessment system*, *official assessment system*, dan *withholding assessment system*.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencari segala cara guna melakukan pemaksimalan terhadap penerimaan pajak. Pemaksimalan tersebut dapat dilakukan dengan memperbaiki ketentuan hukum perpajakan, yakni penerapan *self assesment system*. *Self assessment system* menurut (Rusnan et al.,

2020) merupakan mekanisme pengumpulan pajak dengan pemberian kewenangan penuh kepada individu pajak guna secara independen melakukan perhitungan, membayar, serta menyampaikan pelaporan pajak kepada otoritas pajak. Sistem ini menekankan pada kewajiban wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya tanpa intervensi langsung dari petugas pajak. Contoh penerapan sistem ini dapat ditemukan pada pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) (Muhammad et al., 2024).

Official assessment system ialah metode penghimpunan pajak di mana lembaga perpajakan memiliki kewenangan untuk menentukan besaran pajak yang wajib dibayarkan oleh wajib pajak. Contoh penerapan metode ini adalah pada Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), sedangkan *withholding assessment system* melibatkan pihak ketiga, seperti lembaga keuangan atau perusahaan, yang bertugas memotong sebagian pajak terutang saat berlangsungnya transaksi tertentu. Pajak yang telah dipotong tersebut kemudian disetorkan oleh pihak ketiga ke otoritas pajak. Pemotongan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 oleh perusahaan atas gaji karyawan merupakan contoh dari *withholding assessment system* (Muhammad et al., 2024).

Penerapan sistem *self assessment system* di Indonesia tidak terlepas dari sejumlah kelemahan. Salah satunya adalah terdapat wajib pajak yang secara keseluruhan belum paham akan prosedur dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Selain itu, sebagian dari mereka merasa terbebani karena harus melaksanakan seluruh proses perpajakan secara mandiri, mulai dari pendaftaran, pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan pajak terutang, hingga penyetoran pajak. Situasi tersebut dapat mengurangi motivasi wajib pajak untuk taat dalam menjalankan

kewajiban perpajakan mereka (Dinata et al., 2023). Kekurangan tersebut oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan dimanfaatkan guna kepatuhan pajak di Indonesia agar terus naik dengan penerapan kemajuan teknologi dalam sistem perpajakan agar terciptanya sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel.

Aplikasi *electronic SPT* atau *e-SPT* merupakan aplikasi tidak berbayar yang difasilitasi oleh DJP diberikan ke wajib pajak. Kemudahan dalam penggunaan *e-SPT* tersebut, seperti merekam, menyimpan, serta mencetak SPT. *E-filling* juga memberikan kemudahan perpajakan kepada wajib pajak. *Electronic Filling* atau *e-Filling* merupakan suatu cara dalam menyampaikan atau memberitahukan mengenai SPT Tahunan yang diperpanjang di mana pelaksanaannya secara online pada website Direktorat Jenderal Pajak (Dinata et al., 2023).

Pengembangan sistem baru dalam bidang perpajakan memiliki sejumlah tujuan strategis, antara lain mengoptimalkan penerimaan negara melalui pemanfaatan data yang dikumpulkan secara daring, meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak, serta memperkuat efektivitas administrasi perpajakan. Hal ini juga mencakup penerapan teknologi informasi untuk menciptakan sistem administrasi yang andal, sekaligus menciptakan pandangan yang positif dan kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak akan mengalami kenaikan (Muhammad et al., 2024).

Beberapa tujuan yang telah disebutkan di atas, DJP juga memiliki tujuan lain dalam kemajuan teknologi di bidang sistem administrasi perpajakan, yaitu mendukung kebijakan transparansi yang bertujuan menghindari munculnya

tindakan kolusi, korupsi, nepotisme, serta penyalahgunaan kekuasaan dan otoritas. Pemanfaatan kemajuan teknologi berdasarkan penelitian dari (Amrullah et al., 2021) dianggap memiliki pengaruh dalam perpajakan karena memberikan kemudahan kepada wajib pajak yang nantinya kepatuhan pajak akan mengalami kenaikan.

Naiknya kepatuhan pajak tidak hanya seputar kemajuan teknologi, namun juga ada kaitannya dengan sanksi pajak. Sanksi pajak tentu saja memiliki peranan yang penting dalam hal kepatuhan perpajakan. (Arif et al., 2023) dalam studinya mengemukakan bahwa terdapat undang-undang berisi mengenai tata cara perpajakan. Undang-undang tersebut dibuat agar ketentuan perpajakan dipatuhi yang di mana terdapat sanksi bagi para wajib pajak yang memang diketahui melanggar ketentuan tersebut. Sanksi perpajakan tidak semata-mata hanya dibuat, tetapi menjadi elemen penting dalam perpajakan di Indonesia. Sanksi pajak dijadikan sebagai cara untuk menghindari tindakan yang dapat melanggar undang-undang perpajakan.

Sanksi pajak dalam pelaksanaannya melibatkan *self assessment system*. *Self assessment system* tersebut digunakan untuk melakukan pengawasan dan implementasi sanksi yang terdapat pada undang-undang perpajakan (Arif et al., 2023). Pengawasan tersebut dapat berupa pengawasan pelaporan SPT Tahunan dan atau SPT Masa, pengawasan tepat waktu atau tidaknya dalam hal melakukan pembayaran atau penyetoran pajak, dan melakukan penerbitan surat teguran terhadap wajib pajak yang terdeteksi melakukan ketidaksesuaian terhadap regulasi pajak.

Wajib pajak yang memang terbukti telah melakukan tindakan melawan hukum dalam ranah perpajakan, maka wajib pajak tersebut akan diberikan tuntutan di meja pengadilan. Pelanggar dapat diberikan berupa hukuman pidana penjara. Pelanggar juga dapat diwajibkan melakukan pembayaran kekurangan pajak terutangnya. Wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran terkait ketetapan pajak kurang bayar yang sudah lewat waktunya, maka pemberian denda maupun bunga akan dilakukan oleh otoritas pajak (Prasetyo & Idayati, 2020).

Selain kemajuan teknologi dan sanksi perpajakan yang dapat memotivasi kepatuhan pajak, iklan layanan masyarakat juga termasuk dalam bentuk sosialisasi perpajakan, berperan sebagai faktor pendukung kepatuhan. Pendekatan sosialisasi perpajakan dilakukan baik dengan cara tatap muka maupun melalui metode tidak langsung. Interaksi tatap muka dalam sosialisasi secara langsung melibatkan antara petugas pajak dan masyarakat, sedangkan sosialisasi tidak langsung dilakukan tanpa kehadiran interaksi secara langsung, seperti melalui media cetak, elektronik, atau digital (Amrullah et al., 2021). KPP sudah terbiasa melakukan sosialisasi tidak langsung berupa sosialisasi melalui radio atau televisi, iklan layanan masyarakat atau pamflet perpajakan. Sosialisasi tidak langsung juga dapat dilihat dari bentuk medianya, yaitu media elektronik dan media cetak (Ainul & Susanti, 2021).

Iklan layanan masyarakat berperan sebagai komponen penting dalam mendukung instrumen kepatuhan perpajakan. Media ini digunakan untuk menyampaikan informasi perpajakan kepada wajib pajak dengan tujuan mendorong peningkatan tingkat kepatuhan mereka. Kurangnya kegiatan sosialisasi dapat memengaruhi wawasan masyarakat tentang perpajakan, sehingga berakibat

lemahnya kesadaran untuk melapor pajak. Masih terdapat anggapan di kalangan masyarakat bahwa pajak hanyalah kewajiban yang dipungut tanpa memberikan manfaat nyata, baik secara langsung bagi individu maupun secara umum bagi negara (Amrullah et al., 2021). Anggapan dari masyarakat tersebut tentu saja dapat diatasi dengan dilaksanakannya sosialisasi perpajakan untuk memberikan edukasi kepada mereka.

Pelaksanaan sosialisasi perpajakan atau adanya iklan layanan masyarakat memiliki tujuan agar wajib pajak semakin tahu dan paham mengenai pengetahuan perpajakan. Sosialisasi yang dilaksanakan secara tepat dan efektif akan memperkuat pemahaman wajib pajak terhadap berbagai aspek yang berhubungan dengan perpajakan, seperti pentingnya membayar pajak. Sosialisasi pajak yang dilaksanakan secara berkala akan memaksimalkan kemampuan wajib pajak dalam pengetahuan perpajakan (Prasetyo & Idayati, 2020).

Pada studi ini terdapat *research gap* di mana hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nelly & Wangdra, 2024) menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh dan tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena masyarakat lebih sering menggunakan handphone yang dilengkapi dengan sosial media sehingga akan memperoleh informasi melalui akun pajak. Perbedaan pendapat tersebut diharapkan dapat menjadikan suatu perbandingan, sehingga penulis ingin meninjau lebih luas lagi terkait sosialisasi perpajakan. Pada penelitian sebelumnya juga belum banyak penelitian yang menggabungkan variabel independen yakni kemajuan teknologi, sanksi pajak, dan

iklan layanan masyarakat secara bersamaan, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti ketiga variabel independen tersebut guna dikaji lebih dalam lagi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, dapat diambil dua rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah kemajuan teknologi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah iklan layanan masyarakat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemajuan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh iklan layanan masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.3.2 Kegunaan Penelitian:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa hal yang dapat dipertimbangkan dalam mengatasi masalah kepatuhan pajak yang ada dan dapat juga dijadikan sebagai suatu acuan dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan yang ada guna kepentingan negara dan masyarakat.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, seperti membayar dan melaporkan pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan akan dikembangkan kembali nantinya guna menjadikan penelitian yang lebih baik.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian disusun untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur, sehingga memudahkan pelaksanaan serta pembahasan masalah dan isi dalam penelitian ini. Susunan penelitian ini mengikuti sistematika sebagai berikut:

BAB I: Pada bagian pendahuluan menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang diambil berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: Pada bagian tinjauan pustaka menjelaskan landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam analisis penelitian, selanjutnya terdapat penelitian terdahulu, lalu terdapat kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III: Pada bagian metode penelitian berisi mengenai bagaimana peneliti akan melakukan penelitian tersebut, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV: Pada bagian hasil dan pembahasan berisi mengenai bagaimana objek-objek penelitian dideskripsikan, analisis data, dan interpretasi hasil apakah hipotesis yang diujikan diterima atau ditolak.

BAB V: Pada bagian penutup berisi mengenai simpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran bagi peneliti selanjutnya.