

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan instrumen penting dalam sistem keuangan publik suatu negara dan menjadi salah satu sumber penerimaan utama pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan tanggung jawabnya dalam mewujudkan stabilisasi ekonomi di Indonesia dan melaksanakan kegiatan pembangunan jangka panjang (Nasution, 2018). Menurut Mardiasmo (2019), ia mendefinisikan pajak sebagai kewajiban pembayaran yang ditetapkan oleh undang-undang (yang dapat dipaksakan) kepada masyarakat untuk mengalir ke kas negara tanpa adanya imbalan langsung yang dapat ditunjukkan, dana dari pajak digunakan untuk membiayai kebutuhan umum pemerintah.

Menurut Sugiartini et al (2020), peran pajak terhadap penerimaan negara Indonesia berkontribusi hampir 80%. Hal ini membuktikan bahwa perpajakan memiliki porsi yang jauh lebih besar dibandingkan dengan sumber bukan pajak terhadap penerimaan negara. Dampak aktualisasi penerimaan negara sangat bergantung pada penerimaan dari sektor pajak. Jika kegiatan penerimaan pendapatan dari pajak berjalan dengan baik, maka penerimaan negara juga akan lebih efektif mencapai sarannya. Membayar pajak adalah suatu kewajiban yang dilandaskan pada peraturan perundangan, namun tidak ada seorangpun yang dengan ikhlas bersedia membayar pajak (Yupukolo & Erawati, 2019).

Indonesia memiliki persentase kecil terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Menurut Rosadi (2019), 82,5% dari total pendapatan negara berasal dari penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa, penerimaan pajak memainkan peran penting dalam membiayai berbagai kebutuhan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dan memberikan akses pelayanan dasar bagi masyarakat. Indonesia belum mampu mengumpulkan pajak sebanyak yang seharusnya berdasarkan potensi ekonominya. Hal ini terlihat dari rasio pajak Indonesia yang rendah. Pada 2018, rasio pajak Indonesia hanya mencapai 11,5%. Artinya, porsi pajak yang dapat dipungut negara hanya sekitar 11% dari total kegiatan ekonomi Indonesia (Rosadi, 2019).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Perpajakan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajaknya, antara lain dengan menetapkan kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan kontribusi penerimaan pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Karnedi & Hidayatulloh, 2019). Menurut Rahayu, S. K. (2020), kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai situasi di mana wajib pajak mematuhi seluruh kewajiban perpajakan yang ditetapkan dan menjalankan hak-hak perpajakannya. Apabila masyarakat memiliki kesadaran, mereka akan membayar pajak secara sukarela dan bukan karena adanya tekanan atau paksaan. Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan kepatuhan wajib pajak merupakan kunci keberhasilan agar memenuhi target penerimaan pajak negara, dengan dilakukan kajian lebih mendalam mengenai variabel-variabel yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

**Gambar 1. 1**  
**Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan di Indonesia**



*Sumber: Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (2023)*

Berdasarkan grafik 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2017, rasio kepatuhan pajak mencapai 72,58%. Namun, pada tahun 2018, rasio tersebut mengalami penurunan menjadi 71,1%, dengan jumlah wajib pajak yang membayar pajak hanya 12,55 juta dari total 17,65 juta wajib pajak. Pada tahun 2019, rasio kepatuhan pajak kembali meningkat menjadi 73,06%. Jumlah masyarakat yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tercatat sebanyak 13,39 juta dari total 18,33 juta wajib pajak. Selanjutnya, pada tahun 2020, rasio kepatuhan pajak mengalami peningkatan kembali menjadi 77,63%. Peningkatan pun terjadi pada tahun 2021 mencapai 84,07% dengan SPT yang dilaporkan sebanyak 15,9 juta laporan dari 19 juta wajib pajak. Akan tetapi, realisasi kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dan membayar pajak sepanjang tahun 2022 mencapai 83,2%. Persentase tersebut telah

mengalami penurunan dari realisasi tahun 2021 yang tercapai hingga 84,07% (Kemenkeu, 2023). Faktor penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunannya dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu penerapan kebijakan administrasi yang kurang efektif, rendahnya kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajaknya, dan kurangnya pengetahuan dalam pelaporan SPT secara *online*.

Ayem & Tia (2019), menyatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan masalah yang serius bagi sebagian besar negara berkembang karena dapat menurunkan kemampuan negara untuk memungut pajak sehingga menurunkan kemampuan negara dalam melakukan pembangunan berkelanjutan. Bahkan, Susanto Herry (2019), menyatakan bahwa kepatuhan untuk wajib pajak secara sukarela sangat sulit diwujudkan. Keadaan ini menunjukkan bahwa membayar pajak merupakan kegiatan yang bersifat sukarela atau atas kesadaran sendiri, keadaan ini mencerminkan akan pengertian dan pemahaman masyarakat yang diharapkan untuk menjalankan kewajiban negara dengan membayar pajak secara sukarela dan dengan kesadaran penuh sebagai bentuk kebersamaan nasional dalam upaya memajukan perekonomian negara (Suprayogo & Hasymi, 2018).

Kepatuhan Wajib Pajak memegang peranan penting untuk menentukan jumlah pajak yang berhasil dipungut oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, semakin berdampak pada peningkatan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat

Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhutang (Handayani & Rahmawati, 2018).

**Tabel 1. 1**  
**Realisasi Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Semarang Gayamsari**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WPOP Terdaftar</b>	<b>Jumlah WPOP Terdaftar Wajib SPT</b>	<b>Realisasi SPT Disampaikan</b>	<b>Persentase Kepatuhan</b>
2018	80.642	35.515	36.937	104%
2019	84.446	39.846	35.062	88%
2020	104.355	40.903	31.324	77%
2021	109.162	30.893	31.095	101%
2022	116.848	32.344	29.082	90%

*Sumber: KPP Pratama Semarang Gayamsari (2023)*

Seperti yang terlihat pada tabel 1.1 rasio kepatuhan WPOP KPP Pratama Semarang Gayamsari mengalami fluktuasi dari tahun 2018 sampai 2022. Pada tahun 2018, terdapat 35.515 WPOP yang terdaftar sebagai wajib SPT, dan sebanyak 36.937 WPOP telah menyampaikan SPT. Jumlah tersebut melebihi target yang seharusnya dicapai. Namun, pada tahun 2019 hingga 2020 terlihat adanya penurunan signifikan dalam tingkat kepatuhan WPOP, di mana penyampaian SPT oleh WPOP pada tahun 2020 sebanyak 31.324 atau 77% dari total 40.903 WPOP, rendahnya rasio kepatuhan pada tahun 2020 disebabkan oleh pandemi covid-19. Kemudian pada tahun 2022 penurunan pun terulang kembali sebanyak 11% dari tahun 2021 yang mencapai target sebesar 101% menjadi turun sebesar 90%. Dari bukti-bukti yang ada, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan masih belum stabil atau dapat dikatakan tergolong rendah. Menteri Keuangan Sri Mulyani menjelaskan bahwa secara garis

besar penerimaan pajak dipengaruhi oleh kondisi dunia usaha dan perekonomian, serta tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Alfian, 2020).

Adanya target peningkatan penerimaan dari sektor pajak semakin besar guna mendukung pertumbuhan ekonomi (*economic growth*). Tentunya pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara aktif melakukan inovasi untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak dari masyarakat atau Wajib Pajak. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melaksanakan reformasi perpajakan (*tax reform*) guna mengoptimalkan sistem perpajakan dan proses pengumpulan pajak (Yunika Antari & Supadmi, 2019).

Sejak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah dengan mengimplementasikan kebijakan dan sistem administrasi yang lebih sederhana dan efektif guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama dalam hal pembayaran pajak, serta memberikan pelayanan pajak yang lebih baik kepada masyarakat. Adapun konsep program ini adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang profesional dengan citra yang baik di mata masyarakat. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan mencakup 4 bidang, yaitu: (1) restrukturisasi organisasi; (2) perbaikan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi; (3) perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia; dan (4) pelaksanaan *good governance*. Reformasi administrasi ini mempunyai tiga tujuan utama, yakni untuk mencapai: tingginya tingkat kepatuhan dari wajib pajak, membangun kepercayaan

yang tinggi terhadap sistem administrasi perpajakan, serta meningkatkan produktivitas pegawai (DJP,2007).

Reformasi administrasi perpajakan dilakukan tidak hanya untuk menaikkan penerimaan pajak, akan tetapi juga dilakukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Syahputra, B. 2019). Reformasi administrasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pemungutan pajak dalam rangka mendukung penerimaan negara; meningkatkan pelayanan, kepastian hukum, dan keadilan bagi masyarakat; menyesuaikan tuntutan perkembangan sosial ekonomi masyarakat dan pembangunan di bidang teknologi informasi; meningkatkan keseimbangan antara hak dan kewajiban; menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan. Sehingga reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Monalika, H. P., & Haninun, H. 2020). Dalam penelitian Tanjung, A. H. (2020), menyatakan hasil penelitian menunjukkan reformasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Angkoso, B. (2019), mengemukakan bahwa reformasi administrasi perpajakan menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Haryanti, dkk (2020) yang menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Salah satu upaya perbaikan administrasi pajak dalam melaksanakan reformasi perpajakan adalah dengan menggunakan sistem *online* untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Sehingga, selain reformasi administrasi perpajakan, digitalisasi layanan pajak menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin majunya perkembangan teknologi dan informasi terutama

pada bidang komputerisasi dan internet juga mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan pembaharuan sistem perpajakan yaitu dengan penerapan arsip elektronik yang dapat mengoptimalkan pelayanan pajak (Suprayogo & Hasymi, 2018).

Sistem pelayanan pajak *online* atau dikenal juga dengan *digital tax* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, dengan harapan dapat meningkatkan disiplin wajib pajak. Manajemen pajak digital yang sudah berjalan meliputi *e-registration*, *e-billing*, *e-filing*, *e-form*, dan *e-faktur*. Dengan memberikan akses administrasi digitalisasi perpajakan, Wajib Pajak diberikan keringanan, kemampuan biaya, dan real time dalam melakukan pendaftaran, pembayaran, dan pemberitahuan pajak. Kelonggaran dalam mengakses administrasi digitalisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan pemenuhan peran perpajakannya.

Melalui data Kementerian Keuangan Republik Indonesia per 31 Maret 2022 tercatat bahwa adanya kenaikan jumlah pelaporan pajak tentang pajak penghasilan sebesar 11,16 juta SPT yang jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya mengalami peningkatan sebesar 0,03%. Diketahui pula selama tahun 2021 sebanyak 96% pajak penghasilan dilaporkan dengan menggunakan *e-SPT*, *e-form*, dan *e-filing*. Sehingga bisa disimpulkan hanya 4% saja masyarakat yang membayarkan pajaknya dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak. Dengan adanya digitalisasi perpajakan tentunya mempermudah seseorang untuk membayarkan pajaknya dan berdampak pada peningkatan nilai kepatuhan wajib pajak.

Dari penelitian sebelumnya, menyatakan bahwa digitalisasi layanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Ernita & Sudjiman, 2021; Duwiri, dkk., 2020; Tambun & Ananda, 2022; Nianty & Hidayah, 2020; serta Cahyani, dkk., 2021). Sedangkan Darajat (2023) menyatakan penerapan Digitalisasi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Terdapat penelitian sejenis juga yang memiliki hasil berbeda dengan menyatakan bahwa *e-filing* yang termasuk dalam digitalisasi layanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan *e-billing* yang termasuk dalam digitalisasi layanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Asiah, dkk., 2020; Wulandari, 2021)

Variabel terakhir yaitu kesadaran perpajakan. Masih cukup banyak individu yang tidak sadar akan kewajiban. Mereka tidak menyadari untuk memenuhi kewajiban pajak penghasilan, padahal pajak penghasilan telah disiapkan sesuai dengan undang-undang (Lestari Siregar, 2017). Kesadaran wajib pajak begitu sering dikaitkan dengan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang ada, semakin tinggi kesadaran wajib pajak orang pribadi maka semakin memudahkan pemerintah menjelaskan manfaat pajak dari masyarakat dan pemerintah sehingga akan terjadi perilaku kepatuhan untuk melakukan wajib pajak. Peningkatan kesadaran wajib pajak akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Individu akan memutuskan kapan mereka akan berperilaku. Kesadaran akan kewajiban perpajakannya akan membuat wajib pajak merasa perlu untuk mematuhi

peraturan perpajakan (Adellia & Islami, 2020). sehingga kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Nur, 2018). Namun Atarwaman (2020) menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan, peningkatan manajemen pajak digital (digitalisasi layanan pajak), serta kesadaran wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Penelitian ini memiliki kepentingan dan menarik untuk dilakukan karena bertujuan untuk memberikan landasan yang kuat dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak menuju perbaikan yang lebih baik. Berdasarkan adanya gap dan ketidakkonsistensi beberapa hasil penelitian diatas mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul, **“PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DIGITALISASI LAYANAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WPOP DI KOTA SEMARANG (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Gayamsari).”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara reformasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Gayamsari?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara digitalisasi layanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Gayamsari?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Gayamsari?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah maka tujuan dan kegunaan penelitian sebagai berikut:

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis dan mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara reformasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Gayamsari.
2. Menganalisis dan mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara digitalisasi layanan pajak terhadap tingkat kepatuhan

wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Gayamsari,

3. Menganalisis dan mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Gayamsari.

### **1.3.2 Kegunaan Penulisan**

Diharapkan dari hasil temuan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang terbagi ke dalam 2 (dua) kategori, yaitu sebagai berikut:

#### **1.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

Untuk memperoleh bukti-bukti data empiris tentang analisis apakah terdapat pengaruh reformasi administrasi perpajakan, digitalisasi layanan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Gayamsari yang akan bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, dan akademis mahasiswa di dalam bidang perpajakan.

#### **1.3.2.2 Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai pengaruh reformasi administrasi perpajakan, digitalisasi layanan pajak, dan

kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Semarang.

b. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan atau tambahan referensi peneliti selanjutnya yang akan membahas tentang Reformasi Perpajakan.

c. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama serta diharapkan memberikan manfaat dalam menentukan kebijakan untuk mengambil keputusan dengan melihat hasil penelitian ini.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam bidang yang diteliti dan menjadi dasar atau landasan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut atau melanjutkan topik yang sama atau terkait.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan skripsi ini, penulis mengelompokkan menjadi 5 (lima bagian) yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian bab yang menjadi pengantar menjelaskan mengapa penelitian ini menarik untuk diteliti, apa yang diteliti, dan untuk apa penelitian dilakukan.

Bagian ini memperkenalkan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi tinjauan terhadap literatur dan penelitian terkait yang relevan dengan topik skripsi. Tinjauan pustaka membahas teori-teori yang digunakan dalam penelitian serta penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan metode atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis data yang dikumpulkan, teknik pengumpulan data, analisis data, dan alat-alat yang digunakan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab yang menyajikan temuan dan hasil penelitian yang telah dilakukan. Data yang dikumpulkan dijelaskan dan dianalisis secara rinci. Menginterpretasi dan analisis terhadap hasil penelitian yang telah disajikan sebelumnya. Temuan penelitian dikaitkan dengan teori-teori yang relevan, dan diberikan penjelasan serta pemahaman yang lebih mendalam.

## BAB V PENUTUP

Menyajikan rangkuman dari temuan penelitian, keterbatasan dan saran-saran yang diperlukan untuk menyempurnakan penelitian ini.