

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan negara terbesar berasal dari sektor pajak yang kemudian akan dimanfaatkan untuk sebesar-besarnya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya fenomena bahwa pajak menjadi penerimaan negara terbesar, maka pemerintah terus berupaya untuk memperbesar kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan negara dalam sektor pajaknya juga akan semakin meningkat. Definisi kepatuhan pajak adalah terpenuhinya kewajiban perpajakan bagi wajib pajak yaitu dengan melakukan pembayaran pajak sebagai bagian dari berkontribusi untuk membangun negara, dengan harapan pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut dilakukan secara sukarela (Kementerian Keuangan, 2017).

Secara sederhana, kepatuhan pajak dapat dikategorikan menjadi dua, 1) Kepatuhan Pajak Formal, dimana wajib pajak dapat memenuhi seluruh kewajiban perpajakan secara formal menggunakan ketentuan yang telah diatur dalam undang-undang. 2) Kepatuhan Material, dimana wajib pajak harus dapat memenuhi keseluruhan ketentuan perpajakan secara substantif dan dapat memenuhi seluruh ketentuan perpajakan baik material maupun termasuk didalamnya ketentuan formal yang tentunya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Tingkat kepatuhan pajak di Indonesia terhitung masih sangat rendah. Hal ini dapat dicermati dari ketidak tercapaian target penerimaan

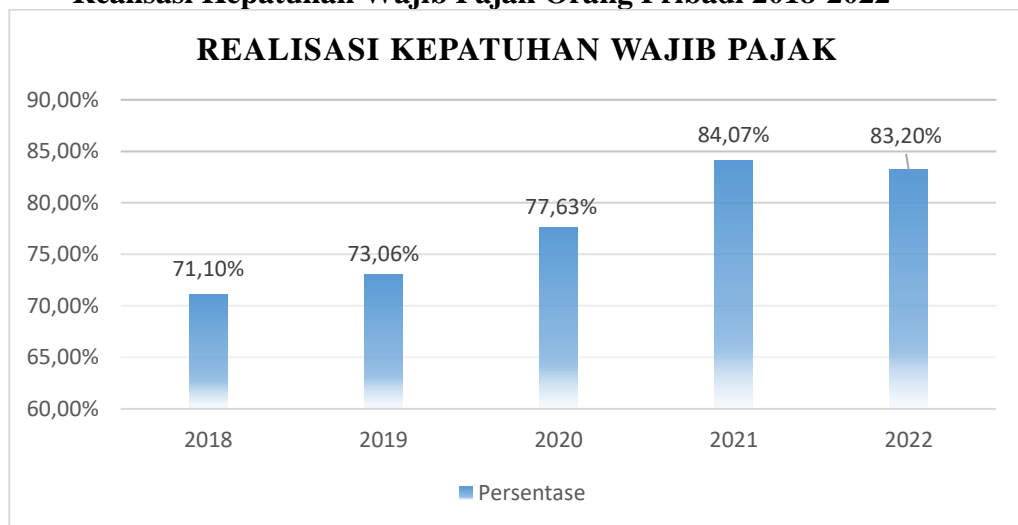
negara dari sektor pajaknya pada tahun 2017. Pajak yang diterima tahun 2017 ini hanya berkisar Rp. 1.339,8 triliun atau mencapai 91% dari besarnya target yang ditetapkan oleh pemerintah sekitar Rp. 1.450,9 triliun.

Rendahnya tingkat kepatuhan pajak menjadi penyebab penerimaan negara dari sektor pajak kurang dari target (Julianto, 2018). Macetnya setoran pajak timbul sebagai akibat dari tingkat kepatuhan pajak yang rendah. Menurut Rahayu (2010) dalam jurnal Mardiana et al., (2022) Tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan bahkan pelalaian pajak juga dapat timbul akibat adanya ketidakpatuhan wajib pajak yang tergolong rendah sehingga wajib pajak bertindak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku yang akhirnya akan mengakibatkan penerimaan pajak negara tidak sesuai dengan sebagaimana semestinya atau berkurang.

Pajak digunakan untuk merealisasikan retribusi pendapatan dan mengurangi kesenjangan perekonomian. Namun pajak belum dapat dikatakan efektif karena tingkat kepatuhan pajak di Indonesia belum mencapai persentase maksimal yaitu 100% (Dirjen Pajak, 2018). Rasio pajak yang tidak baik, menjadi dampak dari belum terpenuhinya kewajiban perpajakan bagi seluruh wajib pajak yang ada di Indonesia. Kepatuhan ini sebetulnya sudah menjadi permasalahan dari tahun ke tahun. Meskipun kepatuhan sangat berpengaruh terhadap meningkatnya angka penerimaan negara dari sektor pajak, namun wajib pajak masih banyak yang lalai akan kewajibannya tersebut. Ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya ini dapat dilihat pada naik turunnya grafik realisasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Meskipun pemicu naik

turunnya grafik realisasi disebabkan oleh beberapa faktor yang datang dari internal dan eksternal, namun, adanya kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan juga penting untuk meningkatkan angka realisasi kepatuhan wajib pajak (Mardiana et al., 2022).

Gambar 1. 1
Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 2018-2022



Sumber: Direktorat Jendral Pajak

Menurut laporan dari Dirjen Pajak Kementerian Keuangan, dalam lima tahun terakhir, mulai tahun 2017-2022, realisasi kepatuhan wajib pajak di Indonesia dalam melaporkan SPT nya cenderung naik turun, dari grafik diagram batang yang disajikan, pada tahun 2022 mencapai 83,2%. Angka tersebut sebenarnya turun dari realisasi pelaporan tahun 2021 yang mana mencapai 84,07%, akan tetapi, tahun 2022 sebenarnya juga sudah melampaui target yang dipasang oleh pemerintah sebesar 80%. Selain itu, pada tahun 2018 juga mengalami penurunan dari yang semula pada tahun 2017 mencapai 72,58%, pada tahun 2018 hanya 71,1%. Meskipun demikian, tahun 2019 naik menjadi 73,06% dan 2020 berhasil mencapai 77,63%.

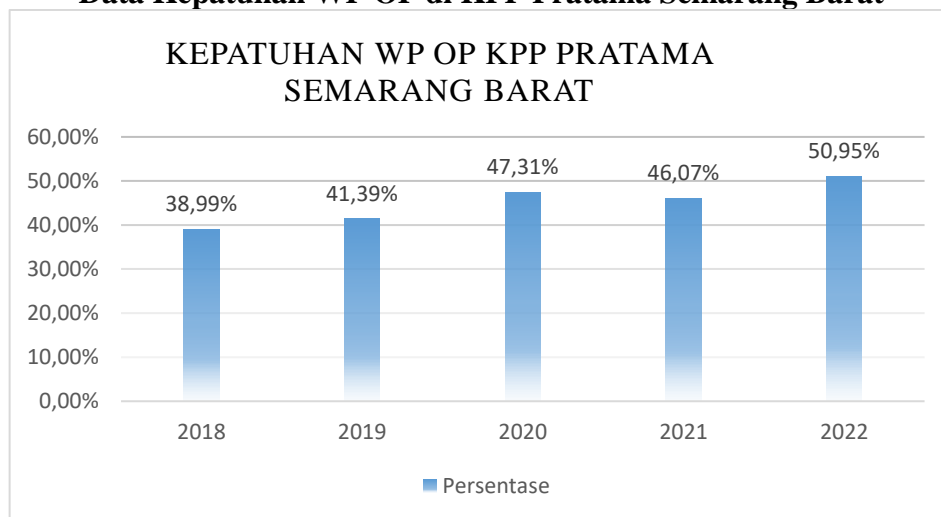
Tabel 1. 1
Realisasi Penerimaan Sektor Pajak 2018-2022

Tahun	Realisasi Penerimaan Sektor Pajak	Target Penerimaan Pajak
2018	1.315,9 T	1.424 T
2019	1.332 T	1.557,6 T
2020	1.285,2 T	1.404,5 T
2021	1.277,5 T	1.229,6 T
2022	2.034,5 T	1.784 T

Sumber: Direktorat Jendral Pajak

Tabel 1.1 diatas menjadi salah satu bukti bahwa kepatuhan pajak di Indonesia masih belum stabil. Puncaknya pada tahun 2020 yang mana turun cukup banyak dari tahun 2019 dan sangat jauh dari target yang telah ditetapkan dikarenakan terdampak adanya pandemic covid-19. Pada tahun 2021 sudah mulai membaik kondisi perekonomiannya dan mencapai target serta pada tahun 2022 penerimaan negara dari sektor pajaknya sudah mulai mencapai target yang cukup tinggi.

Gambar 1. 2
Data Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Semarang Barat



Sumber: KPP Pratama Semarang Barat

Menurut data yang diperoleh dari KPP Pratama Semarang Barat, kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi cenderung mengalami kenaikan, tetapi

juga pernah mengalami penurunan pada tahun 2021 dikarenakan belum stabilnya perekonomian wajib pajak karena pandemi covid-19. Secara detail, pada tahun 2018 tingkat kepatuhannya sudah berada di angka 38,99% dan mengalami peningkatan pada tahun 2019 yaitu 41,39%, 2020 sebesar 47,31% dan pada tahun 2021 mengalami penurunan 1,24% yaitu sebesar 46,07% dan pada 2022 mengalami kenaikan yang cukup drastis yaitu sebesar 50,95%.

Masalah serius yang harus dihadapi oleh para pembuat kebijakan ekonomi salah satunya adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tidak meningkatnya kepatuhan pajak dapat mengancam pemerintah untuk terus meningkatkan upaya dalam menyejahterakan masyarakat diluar dari sektor pajak (Putra & Suryono, 2020). Ada beberapa penyebab yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan hasil pajaknya, dari studi kepatuhan pajak terdahulu, menunjukkan bahwa faktor yang memicu kepatuhan wajib pajak yaitu dari sektor ekonomi, sektor sosial, psikologis wajib pajak, demografis terhadap perilaku wajib pajak (Radae & Sekhon, 2017).

Penelitian mengenai kepatuhan pajak sudah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti. Kepatuhan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya religiusitas wajib pajak seperti dalam penelitian Kurniasari (2020), tingkat pendidikan, kesadaran dan kepercayaan wajib pajak sesuai dalam penelitian Pauji (2020), dan tingkat pendapatan serta perubahan tarif berdasarkan dari penelitian (L. Fadilah et al., 2021). Selain faktor-faktor yang telah disebutkan

diatas, kepatuhan pajak diyakini dapat dipengaruhi pula oleh modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan dan juga kualitas pelayanan.

Persoalan mengenai kepatuhan pajak menjadi serius dan penting untuk segera diselesaikan baik oleh negara maju maupun negara berkembang. Wajib pajak yang tidak memiliki keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya cenderung memiliki keinginan untuk menghalalkan segala cara penghindaran dan pengelakan. Jika banyak wajib pajak yang melakukan penghindaran tersebut, maka penerimaan negara dari sektor pajak akan berkurang. Maka dari itu pemerintah mengeluarkan upaya-upaya yang membuat wajib pajak taat membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Salah satu upaya pemerintah adalah dengan menciptakan sistem modern untuk pengadministrasian perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara *online*. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi ini sangat berpengaruh terhadap pembangunan nasional di Indonesia karena dapat mempermudah dan mempercepat pelaporan dan pembayaran pajak dimanapun dan kapanpun. Harapannya dengan ada kemajuan teknologi ini akan menambah penerimaan negara dari sektor pajaknya serta memenuhi target pencapaian yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Pelayanan berbasis teknologi modern ini hanya melibatkan perangkat komputer atau laptop atau *smartphone* dan juga akses internet sehingga mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya,

terlebih Direktorat Jenderal Pajak juga melengkapi fitur panduan atau pedoman yang dapat diakses wajib pajak sebagai tutorial (Septiliani et al., 2021).

Pemerintah juga menunjukkan bukti keseriusannya dalam upaya untuk meningkatkan realisasi penerimaan negara dari sektor pajak tiap tahunnya dengan melakukan perubahan sistem pemungutan pajak yang semula *official assessment system* menjadi *self assessment system*, yang mana wajib pajak dapat memperhitungkan, melakukan pemungutan dan membuat laporan pajak sendiri (Resmi, 2009). Alasan pemerintah melakukan perubahan ini adalah agar wajib pajak bertanggung jawab sendiri atas segala resiko pajak yang ditimbulkan dan pajak terutang menjadi tanggung jawab wajib pajak itu sendiri pula. Meskipun terdapat pergeseran tanggung jawab yang semula dipegang oleh fiskus dan kini menjadi tanggung jawab dari wajib pajak, namun fiskus tetap memiliki tugas untuk mengawasi pelaksanaan, melakukan pemeriksaan kepatuhan wajib pajak terhadap Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Penerapan *self assessment system* di Indonesia benar-benar memberikan kebebasan dan tanggung jawab penuh kepada wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya (K. Fadilah & Sapari, 2020). Dalam rangka meningkatkan pemasukan kas negara dari sektor pajaknya, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi atau perubahan pada sistem administrasi perpajakannya atau sering disebut modernisasi. Modernisasi ini dilakukan pada tahun 2002 dengan tujuan untuk menyempurnakan kebijakan perpajakan yang berlaku dan sistem administrasi perpajakannya sehingga memperbesar adanya potensi penerimaan pajak berjalan optimal (Mardiana & Holly, 2022).

Direktorat Jenderal Pajak menciptakan sistem yang baik dengan tujuan untuk memberlakukan sistem administrasi perpajakan yang transparan atau terbuka dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi terkini dan handal, agar penerapan sistem ini membawa kemajuan administrasi perpajakan di Indonesia ke arah yang lebih baik yaitu kearah modern sesuai dengan kondisi terkini. Perubahan besar ini diharapkan dapat mengoptimalisasi penerimaan pajak supaya menjadi lebih baik, efektif dan tentunya efisien (Dewi & Merkusiwati, 2018).

Penerapan sistem administrasi perpajakan ini memiliki sasaran untuk memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak, kualitas pelayanan pajak yang juga turut mendukung kepatuhan wajib pajak, memberikan jaminan kepercayaan kepada masyarakat luas bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan juga keadilan yang tinggi, menjunjung persamaan dalam proses pemungutan pajak, memiliki pegawai yang bermotivasi tinggi, selalu kompeten dan profesional, memiliki informasi yang memadai untuk diakses wajib pajak dan mengoptimalkan pencegahan penggelapan pajak (Arfah & Aditama, 2020).

Menyikapi perkembangan teknologi yang semakin pesat, pada awal tahun 2017 Direktorat Jenderal Pajak memperkenalkan sistem elektronik baru untuk pelaporan pajak yang disebut e-form. E-form merupakan saluran pelaporan SPT Tahunan semi *online* menggunakan formulir elektronik yang dapat diunduh secara *offline* terlebih dahulu kemudian menggunakan aplikasi *adobe reader* untuk membuka form dan melakukan pengisiannya sebelum diunggah

pada menu lapor SPT. Adanya keluhan wajib pajak terkait sulitnya mengakses *website djp online* pada saat akhir batas waktu pelaporan SPT baik orang pribadi maupun badan menimbulkan adanya penerapan e-form ini sebagai opsi yang dapat dipilih oleh wajib pajak. Harapannya dengan adanya e-form ini dapat menjadi jembatan luar biasa dari Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak (Andre Setiyono & Christi, 2022).

Selain e-form, Direktorat Jenderal Pajak juga membuat dan memberlakukan sistem administrasi modern yaitu e-registration dan e-filing. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-20/2013 sebagaimana telah diubah dengan PER-38/2013, e-registration pajak atau singkatnya adalah e-reg merupakan aplikasi milik Direktorat Jenderal Pajak yang menggunakan kecanggihan teknologi terkini, dengan tujuan untuk untuk melakukan perubahan data ataupun pemindahan wajib pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan juga dapat digunakan untuk mengukuhkan serta mencabut pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) secara digital. Sedangkan, e-filing merupakan sistem elektronik untuk pelaporan SPT seperti e-form yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal (Perdirjen) Pajak Nomor 29/PJ/2014 mengenai Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan. Pasal 1 angka 7 menjelaskan bahwa e-filing adalah salah satu cara melaporkan atau menyampaikan SPT Elektronik yang dapat diakses *online* dan *realtime* menggunakan *website* yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau ASP atau *website* penyalur SPT Elektronik.

Dengan menggunakan e-filing, SPT wajib pajak dapat disampaikan dimanapun dan kapanpun.

Tabel 1. 2
Jumlah WP OP & Media Pelaporan yang Digunakan Pada KPP
Pratama Semarang Barat Tahun 2018-2022

Tahun	Media pelaporan yang digunakan		Jumlah Pengguna E-filing & E-form	Total WP OP terdaftar	Persentase
	E-filing	E-form			
2018	32.283	738	33.021	93.395	35.36%
2019	36.720	1.240	37.960	99.597	38,11%
2020	34.135	1.670	35.805	106.215	33.71%
2021	39.992	1.932	41.924	113.926	36,80%
2022	44.892	3.886	48.778	123.425	39,52%

Sumber : KPP Pratama Semarang Barat

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat cenderung menggunakan e-filing untuk melaporkan pajaknya. Dari jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya menggunakan e-filing dan e-form, masih terdapat wajib pajak yang menggunakan metode lain dalam pelaporannya dan juga masih terdapat wajib pajak yang tidak lapor SPT. Dilihat dari persentasenya, setiap tahun mengalami kenaikan penggunaan media elektronik, hanya saja, pada tahun 2020 sempat mengalami penurunan yang cukup drastis.

Tabel 1. 3
Jumlah Wajib Pajak Lapor SPT Tahunan
Tahun 2022 dan 2021

Jenis SPT	Wajib SPT	Jumlah SPT Disampaikan	
		2022	2021
Badan	1.652.284	183.267	211.793
Orang Pribadi	17.350.394	5.920.237	6.157.226
TOTAL	19.002.678	6.103.504	6.369.019

Sumber : Direktorat Jendral Pajak

Tabel 1. 4
Data Media Pelaporan yang Digunakan untuk Pelaporan
SPT Wajib Pajak Tahun 2022

	e-Filing	e-Form	e-SPT	Manual	Total
Badan	52.055	97.461	6.952	26.799	183.267

Orang Pribadi	5.321.538	294.893	112.606	191.201	5.920.237
Total	5.373.593	392.353	119.558	218.000	6.103.504

Sumber : Direktorat Jendral Pajak

Berdasarkan tabel 1.2, dari 6,1 juta SPT Tahunan yang telah disampaikan wajib pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak per tahun 2022, sebanyak 5,37 juta SPT telah disampaikan melalui e-filing. Dengan demikian, sekitar 88% SPT telah disampaikan menggunakan e-filing atau sebanyak 88% dari wajib pajak sudah menggunakan e-filing. Selain memanfaatkan e-filing, wajib pajak juga memanfaatkan e-form dalam menyampaikan SPT tahunannya. Tercatat 392.353 wajib pajak atau sekitar 6,4% dari total wajib pajak menyampaikan laporan SPT tahunan nya menggunakan e-form.

Namun, dari sekian upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan pelaporan SPT Tahunan, wajib pajak masih ada yang menggunakan sistem manual untuk pelaporannya. Seharusnya dengan adanya e-filing terlebih ditambah dengan e-form yang digunakan untuk mencegah telat lapor apabila sistem e-filing eror, wajib pajak memanfaatkan kemudahan tersebut. Harapannya, ketika penggunaan e-filing dan e-form sudah lebih optimal, semua pelaporan SPT diarahkan menggunakan laman tersebut, selain mempermudah juga bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Mardiana et al., 2022).

Di sisi lain, dari total 17.350.394 wajib pajak orang pribadi yang wajib menyampaikan SPT Tahunan, hanya 5.920.237 wajib pajak yang lapor baik melalui e-filing, e-form, maupun manual atau hanya sekitar 34% saja. Sisanya, atau sekitar 66% wajib pajak yang tidak lapor, wajib pajak yang tidak lapor

tersebut itulah yang seringkali menjadi tambahan beban perhatian dari Direktorat Jenderal Pajak untuk diatasi agar penerimaan negara dari sektor pajak tetap terpenuhi dengan cara memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak taat aturan.

Salah satu upaya pemerintah dalam rangka menegakkan hukum dan aturan perpajakan agar ditaati oleh wajib pajak yaitu dengan membuat sanksi perpajakan, yang mana telah diatur dalam UU No. 9 Tahun 1994 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Dewi & Merkusiwati, 2018). Menurut Mardiasmo (2019), adanya sanksi perpajakan menjadi upaya pencegahan atau preventif untuk menghindari wajib pajak yang melanggar norma dan aturan perpajakan serta memberikan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan norma perpajakan itu harus dilaksanakan, dituruti, ditaati dan juga dipatuhi. Sanksi yang diberlakukan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sanksi administrasi dan juga sanksi pidana. Dengan adanya sanksi perpajakan ini, harapannya wajib pajak menjadi takut dan jera karena merasa sanksi pajak ini memberatkan sehingga mendorong wajib pajak agar lebih patuh dan taat dalam melaksanakan tanggung jawab perpajakannya. Penerapan sanksi pajak ini dibutuhkan pemerintah untuk mengatur wajib pajak agar secara sadar memenuhi kewajiban perpajakannya sendiri tanpa paksaan dari pihak manapun dengan berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Mulyani, 2023).

Beberapa penelitian yang menginvestigasi pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

sudah banyak dilakukan seperti pada penelitian Yunika Antari & Supadmi (2019) K. Fadilah & Sapari (2020) dan Zuhdi et al., (2020). Namun, penelitian tersebut memberikan hasil yang beragam dan cenderung bertolak belakang (Sari, 2023). Hal ini dapat disebabkan penelitian tersebut mengabaikan keberadaan variabel lain, terutama variabel moderasi. Dalam konteks penelitian ini, variabel kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel moderating karena variabel ini diyakini dapat memperkuat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak, dapat memperkuat pengaruh dari modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Parasuraman (1985) dalam jurnal (Yunika Antari & Supadmi, 2019). Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari organisasi untuk memenuhi harapan dan juga ekspektasi pelanggan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelanggan juga merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan dan sesuai dengan standar yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan yang baik juga akan terus mempertahankan kualitasnya atau dilakukan secara terus menerus.

Kualitas pelayanan berperan besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam hal penerimaan pajak. Petugas pajak harus memberikan pelayanan dan kinerja yang baik kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak pemerintah kepada wajib pajak. Petugas yang

ditunjuk pemerintah harus mengupayakan pelayanan dan juga kinerja yang baik kepada wajib pajak.

Pemerintah harus terus membenahi kualitas pelayanan dan terus meningkatannya agar wajib pajak merasa puas dan secara tidak langsung dapat mempengaruhi motivasi dan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Yunika Antari & Supadmi (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak menjadi salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dinilai sebagai perbandingan antara penilaian kinerja aktual dari suatu penyedia layanan dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan (Lende et al., 2021).

Mardiana et al., (2022) membuktikan bahwa adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Alvin & Apollo (2020), Septiliani & Ismatullah (2021), Yunika Antari & Supadmi (2019), dan Handayani & Rahmawati (2018) yang mana pada penelitian tersebut membuktikan bahwa sistem administrasi perpajakan yang modern memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan Penelitian Andre Setiyono & Christi (2022) yang memiliki hasil bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Diperkuat juga dengan hasil penelitian Dzisah et al., (2018) yang membuktikan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan juga proses bisnis serta teknologi informasi komunikasi tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari penelitian (Zuhdi et al., 2020) adanya sanksi perpajakan baik administrasi (berupa denda, bunga dan kenaikan) ataupun pidana (berupa kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan wajib pajak, namun dengan catatan penerapan sanksi harus dilakukan secara konsisten dan diberlakukan terhadap semua wajib pajak. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh Tri Wahyuningsih (2019) dan Sandy (2020) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian terdahulu dari Mulyani (2023), Putra & Suryono (2020) dan Fadilah & Sapari (2020) yang mana sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu harus dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Yunika Antari & Supadmi (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung oleh penelitian dari Lende et al., (2021) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian dari Nafiah & Warno (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung oleh Patmasari et al., (2016) yang ikut menghasilkan penelitian yang variabel kualitas pelayanan pajaknya tidak berpengaruh signifikan atau negatif terhadap kepatuhan wajib pajak karena tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak.

Masih terdapat sejumlah penelitian dengan topik yang sama tetapi memiliki hasil berbeda, maka dari itu, penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Semarang Barat, yang mana merupakan kantor pelayanan pajak dengan wajib pajak yang paling banyak di Kota Semarang. Penelitian ini adalah bentuk penelitian ulang karena pada penelitian sejenis terdahulu masih terdapat hasil yang tidak konsisten, perbedaan waktu penelitian, perbedaan objek penelitian, sehingga memungkinkan apabila terdapat perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

1.2 Rumusan Masalah

Pajak menjadi sektor terbesar dalam penerimaan negara. Untuk mengatasi masalah sosial serta meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat dipikul oleh pendanaan dari pajak. Pajak menjadi sumber pendanaan untuk melaksanakan tanggung jawab negara (Dzisah et al., 2016). Dari sekian banyak wajib pajak di Indonesia, masih terdapat beberapa wajib pajak yang dengan sengaja tidak taat pada aturan perpajakan yang berlaku. Faktor penyebab dari ketidakpatuhan wajib pajak pun beragam, begitu pula dengan upaya pemerintah untuk mengatasi hal tersebut pun beragam.

Pemerintah sudah berupaya sedemikian rupa untuk menciptakan sistem administrasi perpajakan yang modern dan memudahkan wajib pajak, pun dengan menegakkan sanksi perpajakan dan memperbaiki kualitas pelayanan.

Namun, masih saja ada wajib pajak yang lapor pajak tidak sebagaimana semestinya, lapor pajak masih menggunakan sistem manual, bahkan masih ada yang tidak lapor dan bayar pajak. Permasalahan tersebut menjadi alasan dilakukannya penelitian mengenai kepatuhan pajak kembali. Dari fenomena dan permasalahan tadi, penelitian ini memiliki beberapa pertanyaan penelitian yang harus terjawab, yaitu :

1. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang menjadi topik, penelitian ini memiliki tujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Menganalisis pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Menganalisis pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan yang dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4. Menganalisis pengaruh Sanksi Perpajakan yang dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Agar peneliti selanjutnya yang membahas pada bidang dan objek yang sama dapat melakukan penelitian dengan lebih baik dan memiliki referensi tambahan. Selain itu juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan, ilmu dan menebar kebermanfaatannya tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi seluruh pembaca.

B. Manfaat Praktis

Ikut serta dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan sedikit pengetahuan kepada wajib pajak, yang harapannya penerimaan negara dari sektor pajak dapat meningkat karena wajib pajak sudah memiliki pemahaman dan kesadaran bahwa kewajiban perpajakan itu wajib dipenuhi untuk meningkatkan kesejahteraan bersama.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar berkesinambungan dan mudah dipahami, susunan penelitian ini dibagi kedalam lima bab, yang mana dalam setiap bab nya membahas masalah atau fenomena dalam penelitian mulai dari pendahuluan hingga penutup dengan tujuan lain agar mempermudah pembaca memahami isi penelitian.

BAB I : PENDAHULUAN

Sebagai pendahuluan untuk memulai penelitian, Bab I ini berisi latar belakang munculnya suatu fenomena atau permasalahan, kemudian terdapat rumusan

masalah dalam penelitian yang pastinya memiliki tujuan. Kemudian ada manfaat dari penelitian dan pada bagian akhir Bab I terdapat sistematika penulisan penelitian

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Untuk memperkuat hipotesis penulis, disajikan kajian pustaka atau landasan teori yang digunakan untuk pondasi pemikiran dalam menjalankan penelitian. Kemudian Bab II juga berisi tinjauan penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan topik dengan penelitian yang diajukan sebagai gambaran, dan juga terdapat pengembangan hipotesis penulis serta kerangka berpikir yang disajikan dalam bentuk gambar.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III, berisi penjelasan mengenai populasi, sampel, teknik pengambilan data, pengertian serta definisi dari setiap metode serta pengukuran variabel yang digunakan, dengan tujuan untuk mempermudah dalam mengerjakan pembahasan.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis dan pembahasan dibahas dalam Bab IV yang mana berisi hasil analisis data terhadap objek penelitian pada sampel, kemudian perhitungan dan penggambaran hasil sesuai dengan cara pada bab III, kemudian terdapat pembahasan dan bukti dari hipotesis yang sudah disusun diawal, sehingga dapat dilihat analisis dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi penyederhanaan atau rangkuman berupa simpulan dari hasil penelitian dan olah data yang dilakukan, kemudian membahas mengenai kekurangan atau keterbatasan penelitian dan juga memberikan saran serta solusi dari keterbatasan tersebut agar penelitian sejenis yang dilaksanakan selanjutnya dapat lebih baik.