

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Salah satu dari beberapa tantangan yang terus dihadapi oleh negara ketika mencoba mengumpulkan lebih banyak uang melalui pajak adalah membuat perusahaan-perusahaan patuh. Kepatuhan perusahaan terhadap tanggung jawab dan hak-hak perpajakan mereka, sebagaimana diuraikan dalam undang-undang dan peraturan yang relevan, dapat digambarkan sebagai sikap atau perilaku pembayar pajak. Oleh karena itu, untuk memenuhi target penerimaan negara dari sektor pajak, sangat penting untuk secara konsisten mendorong para WP untuk membayar pajak sesuai dengan kewajibannya.

Ketidakpatuhan WP bisnis merupakan sumber umum dari masalah kepatuhan karena mendorong penghindaran dan kecerobohan pajak. WP mendapatkan keuntungan dari pembayaran pajak ketika pajak tersebut diselundupkan. Pada akhirnya, pendapatan pajak negara menurun karena WP tidak patuh. Para pembayar pajak di Indonesia sangat cemas untuk melakukan pembayaran pajak mereka mengingat perkembangan yang terjadi akhir-akhir ini. Perusahaan-perusahaan mungkin cenderung tidak akan membayar pajak yang seharusnya jika mereka percaya bahwa pemerintah akan menyalahgunakan kepercayaan mereka. Akibatnya, beberapa WP ingin menghindari pembayaran pajak. Rendahnya tingkat kepatuhan perusahaan

dalam memenuhi kewajibannya tidak terlepas dari kurangnya pengetahuan WP mengenai peraturan dan layanan perpajakan. WP cenderung tidak mematuhi tanggung jawab pajak mereka karena hal ini.

Pemahaman WP atas peraturan pajak masih lemah walaupun fiskus secara rutin telah melaksanakan penyuluhan dan sosialisasi, namun kepatuhan WP dalam melakukan kewajibannya masih lemah. Jika dilihat dari perbandingan realisasi persentase kepatuhan WP dan (Orang Pribadi Non Karyawan) tahun 2017 sebesar 62,89%, tahun 2018 sebesar 59,57% dan tahun 2019 sebesar 62,08% yang mengalami fluktuasi walapun telah melakukan sosialisasi/penyuluhan minimal 30 kali dalam setahun (laporan kinerja DJP Tahun 2019:52). Di Indonesia, pembayar pajak tidak selalu patuh pada hukum karena mereka tidak tahu bagaimana cara mengajukan pajak mereka dengan benar, menurut Simanjuntak dan Muklis (2014). Agar WP dapat memahami berapa banyak pajak yang harus dibayarkan, tarif pajak yang transparan merupakan komponen penting dari kebijakan pajak yang adil dan masuk akal. Namun, karena kompleksitas dan pengetahuan khusus yang diperlukan untuk menerapkan undang-undang perpajakan Indonesia, sistem ini masih jauh dari ideal. Banyak orang yang tertinggal dalam pembayaran pajak mereka karena proses yang rumit ini.

Salah satu strategi yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan WP adalah dengan memberikan layanan yang luar biasa. Penelitian Pramesti dian (2018:9) tidak menemukan adanya korelasi antara pelayanan pajak yang

dilaksanakan dengan baik dan kepatuhan WP. Kemungkinan kepatuhan WP terhadap peraturan perpajakan meningkat ketika kepuasan WP tinggi. Jika kita menginginkan layanan publik yang lebih baik yang mendorong perusahaan untuk membayar bagian yang adil, kita perlu mengadopsi paradigma baru yang memandang pejabat pemerintah sebagai pelayan publik.

Informasi yang akurat tentang masalah pajak dan metode penghitungan disediakan oleh layanan fiskal yang berkualitas. Tidak ada satu pun dari layanan ini yang melanggar Prosedur Operasi Standar (SOP) yang berlaku, termasuk penghindaran pajak. Perkembangan administrasi perpajakan semakin menekankan pada kebutuhan WP. Otoritas pajak perlu meningkatkan kualitas layanan mereka jika mereka ingin WP lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka, menurut penelitian Puspa Arum (2012). Keramahan petugas pajak, kejelasan sistem informasi pajak, dan kemudahan bagi WP untuk melaporkan pajaknya merupakan ciri khas dari layanan fiskal yang baik.

Secara teori, WP seharusnya mendapatkan sosialisasi perpajakan agar dapat memahami prosedur perpajakan yang berlaku, namun pada kenyataannya, WP sering kali mengalami kelangkaan informasi yang dapat menimbulkan tekanan emosional, terutama pada saat melakukan konsultasi perpajakan. Konsultasi pajak dapat menjadi tantangan bagi WP karena tingginya volume pertanyaan yang diajukan dan kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan di antara WP. Orang-orang yang berhutang pajak

tetapi ceroboh atau tidak patuh dapat dimengerti takut akan hukuman administratif.

Tampaknya upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memodernisasi administrasi perpajakan melalui sistem elektronik (e-SPT, e-Filing, e-Payment, Rekening WP, e-Registration, e-Billing, dan e-Counseling) dalam lima tahun terakhir gagal mendorong kepatuhan WP, sehingga berdampak negatif terhadap penerimaan negara. Penerimaan pajak terus menerus berada di bawah perkiraan, seperti yang dilansir dari [cnbcindonesia.com](http://cnbcindonesia.com). Sebagai contoh, pendapatan pajak mencapai 81,5% dari target di tahun 2015, 83,4% di tahun 2016, 99,5% di tahun 2017, 92,0% di tahun 2018, dan 84,4% di tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa para pembayar pajak masih belum memenuhi kewajiban keuangan mereka secara memadai.

Ada optimisme bahwa sistem elektronik Kantor Pajak yang baru akan meningkatkan pengumpulan pajak sebagai persentase dari PDB, meningkatkan layanan WP, dan mendorong lebih banyak kepatuhan dari para WP. Khususnya dalam hal pajak, tata kelola yang kuat sangat penting jika aspirasi WP dan cita-cita bangsa dan negara ingin diwujudkan. Modernisasi administrasi perpajakan merupakan bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik, namun masalah-masalah yang muncul juga dapat berasal dari dalam sistem perpajakan itu sendiri. Untuk memastikan implementasi yang efektif di bidang pajak, sistem akuntabilitas yang sesuai, transparan, dan nyata harus dikembangkan dan diterapkan.

Penulis bermaksud menggunakan uraian di atas sebagai titik tolak untuk meneliti kepatuhan WP badan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu dan bagaimana variabel-variabel seperti sosialisasi perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan pemahaman peraturan perpajakan mempengaruhinya. Oleh karena itu, peneliti mengambil posisi sebagai **“Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP Badan pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan, penulis mencatat beberapa hal berikut terkait penelitian ini:

1. Apakah ada pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan WP Badan?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP Badan?
3. Apakah ada pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan WP Badan?
4. Apakah ada pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan WP Badan?

5. Apakah ada pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan secara bersama sama terhadap kepatuhan WP badan?

### **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

Karena KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu merupakan contoh dari tingkat pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas layanan yang ditawarkan oleh otoritas pajak, sejauh mana WP teredukasi tentang pajak, dan dampak dari administrasi perpajakan yang diperbarui terhadap kepatuhan WP, maka KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu menjadi satu-satunya subjek dalam penelitian ini. Pembatasan masalah tersebut mempermudah untuk mendapatkan fakta dan informasi yang diperlukan sekaligus menjaga agar penulisan tesis ini tetap sesuai dengan tujuan awal. Untuk menghindari asumsi yang terlalu luas mengenai tingkat kepatuhan WP, diperlukan kehati-hatian dalam mengaplikasikan hasil penelitian ini.

Hanya WP badan yang dapat menggunakan hasil penelitian ini; WP WPOP dan PKP tidak terpengaruh. Penelitian ini tidak memberikan penjelasan yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti karena hanya didasarkan pada kuesioner. Dalam analisis ini, kami fokus pada pajak penghasilan badan.

Petugas pajak yang bekerja untuk DJP di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu, yaitu di bagian berikut: Penagihan, Pemeriksaan, Pelayanan, Pengolahan Data dan Informasi, Waskon I-IV, serta Ekstensifikasi dan Penyuluhan.

Petugas dalam peran ini lebih tidak bias dibandingkan dengan petugas pajak dalam menilai kepatuhan WP badan karena keterlibatan langsung mereka dengan WP dan pengetahuan mereka tentang kepatuhan WP.

#### 1.4. Hipotesis

Berdasarkan hal di atas, berikut ini adalah hipotesis kerja dari penelitian ini:

H<sub>01</sub> : Tidak ada pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak terhadap WP Badan.

H<sub>a1</sub> : Ada pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan WP Badan.

H<sub>02</sub> : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP Badan.

H<sub>a2</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP Badan.

H<sub>03</sub> : Tidak ada pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan WP Badan.

H<sub>a3</sub> : Ada pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan WP Badan.

H<sub>04</sub> : Tidak ada pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan WP Badan.

H<sub>a4</sub> : Ada pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan WP Badan.

H<sub>05</sub> : Tidak ada pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan WP Badan.

H<sub>a5</sub> : Ada pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan WP Badan.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian menjabarkan langkah-langkah tepat yang harus diambil untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam latar belakang dan selama perumusan masalah. Studi ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut:

1. Menilai apakah pemahaman WP terhadap peraturan perpajakan mempengaruhi kepatuhan mereka terhadap peraturan tersebut.
2. Untuk mengetahui apakah tingkat pelayanan yang diberikan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan WP badan.
3. Mengetahui apakah sosialisasi pajak mempengaruhi kepatuhan WP badan adalah tujuan ketiga.
4. Menentukan apakah, setelah reformasi pajak, perusahaan-perusahaan lebih cenderung untuk membayar bagian yang adil.

5. Untuk menguji hipotesis bahwa sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, pengetahuan tentang peraturan, dan modernisasi administrasi merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan WP badan.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Ini adalah keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Menyadari pentingnya pemahaman akan peraturan perpajakan dalam memastikan kepatuhan WP bisnis.
2. Dapat memahami pentingnya kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP Badan.
3. Dapat memahami pentingnya sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan WP Badan.
4. Dapat memahami pentingnya modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan WP Badan.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Membuat studi ini mudah dipahami dan dinilai adalah tujuan dari penulisan metodis ini. Berikut ini adalah ikhtisar dari lima bagian yang membentuk metodologi studi ini:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Sinopsis yang terorganisir dan ringkas dari seluruh isi penelitian disediakan dalam bab ini. Bab ini mencakup bagian-bagian berikut:

pendahuluan, pernyataan masalah, ruang lingkup penelitian, hipotesis, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

**BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bagian ini mengulas pekerjaan sebelumnya di lapangan dan memberikan penjelasan teoritis yang berkaitan dengan investigasi saat ini.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Definisi operasional, metode pengumpulan data, dan pendekatan analitik studi ini dijelaskan secara mendalam dalam bab ini.

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Daging dan kentang dari penelitian ini dijabarkan dalam bab ini oleh penulis dalam temuan dan komentar. Topik-topik yang dibahas dalam bagian ini meliputi definisi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan

**BAB V : SIMPULAN**

Pada bagian ini, penulis akan memberikan temuan dan rekomendasi berdasarkan penelitian.