

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya melakukan peningkatan sistem perpajakan yang sejalan dengan arah *e-government* yang tercantum dalam Instruksi Presiden N0. 6 tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetaygunaan Telematika di Indonesia. Sarana online (*e-Tax Services*) yang diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sejak awal tahun 2005 sebagai langkah awal pengaplikasian digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia. Sistem *E-tax* antara lain *e-Registration*, *e-billing*, *e-SPT* dan *e-filling* yang diharapkan akan mempermudah dan mempercepat kepatuhan para wajib pajak (*tax compliance*) menggambarkan bukti wajib pajak patuh mendaftarkan diri, patuh melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), patuh menghitung, dan patuh membayar pajak terutang (Rohmawati & Rasmini, 2012).

Indonesia dikategorikan sebagai negara berkembang. Upaya untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, pemerintah terus melakukan pembangunan di berbagai sektor secara terus menerus sehingga membuat lebih banyak pengeluaran negara setiap tahunnya, oleh karena itu diperlukan biaya yang cukup tinggi untuk membiayai pengeluaran tersebut. Pengeluaran pemerintah juga digunakan untuk beberapa keperluan lain, yaitu anggaran pemerintah yang memiliki dampak besar bagi perekonomian Indonesia. Pengeluaran rutin yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia seperti pengeluaran barang, subsidi, pengeluaran daerah, dan pengeluaran lainnya. Ketidapatuhan pajak di negara berkembang seperti di Indonesia merupakan tantangan serius dan menghambat kinerja penerimaan pajak. Terlepas dari berbagai reformasi pajak dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pendapatan pajak selama bertahun-tahun, bukti statistik sebelumnya membuktikan bahwa kontribusi pajak penghasilan terhadap total penerimaan pemerintah tetap konsisten rendah dan relatif menyusut (Alabede et al., 2011 dalam Santioso, 2022).

Pada bulan februari 2023 lalu Indonesia digemparkan dengan kasus kekerasan yang dilakukan oleh salah satu anak dari pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Dalam kasus tersebut turut menyeret nama sang ayah yaitu Rafael Alun

Trisambodo yang merupakan salah satu pejabat Eselon III di kantor Direktorat Jenderal Pajak yang berada di daerah Jakarta Selatan dikarenakan sang anak selalu melakukan aksi pamer hartanya di media sosial miliknya. Munculah di media berbagai berita terkait laporan harta kekayaan milik Rafael Alun Trisambodo yang diketahui total kekayaannya mencapai Rp.56 Milyar, bahkan angka harta tersebut lebih besar dari kepala Direktur DJP Suryo Utomo bahkan Menteri Keuangan Sri Mulyani. Sehingga dengan adanya kasus ini menyebabkan banyak spekulasi menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat yang mungkin berdampak pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sebagaimana dikutip dari beberapa media nasional seperti harian Nasional.Kontan.co.id yang berjudul "Kasus Rafael Alun Berpotensi Gerus Kepatuhan Pelaporan SPT Orang Pribadi" dituliskan menurut pengamat pajak *Center for Indonesia Taxation Analysis* (CITA) Fajry Akbar menyampaikan bahwa adanya kasus tersebut telah menurunkan kepercayaan publik terhadap Direktorat Jenderal Pajak hingga memunculkan gerakan boikot bayar pajak. Karena itu, dirinya menilai kasus Rafael Alun tersebut akan membuat risiko kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Orang Pribadi (OP) akan mengalami penurunan. Terlebih lagi kasus ini bertepatan dengan masa pelaporan SPT (Fristiani, 2023).

Sumber utama pendapatan negara berasal dari sektor pajak melalui pemungutan pajak dari wajib pajak orang pribadi maupun badan karena pendapatan dari sektor pajak akan meningkat setiap tahunnya dan dapat diperbarui sesuai dengan perkembangan ekonomi dan masyarakat itu sendiri. Perpajakan memiliki peran yang sangat penting dalam pendapatan negara, terutama dalam bidang pembangunan. Akan tetapi pertumbuhan ekonomi masyarakat sangat berpengaruh pada penerimaan pajak, karena jika ekonomi masyarakat meningkat maka pajak yang akan diterima oleh negara akan semakin besar. Penerimaan pajak adalah pendapatan dari pajak yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi dan perusahaan untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang ditentukan, dengan melakukan kepatuhan sebagai pembayar pajak, maka penerimaan pajak akan secara otomatis meningkat setiap tahun (Khatwa et al., 2020).

Terkait seberapa pentingnya pajak dalam perekonomian Indonesia, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1. 1**  
**Penerimaan Pajak dan Bukan Pajak Tahun 2020-2022**  
**(Dalam milyar rupiah)**

Sumber Penerimaan – Keuangan	Tahun		
	2020	2021	2022
Bea Masuk	32 443,50	39 122,70	43 700,00
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0,00	0,00	0,00
Cukai	176 309,31	195 517,80	224 200,00
Pajak Bumi dan Bangunan	20 953,61	18 924,80	20 903,80
Pajak Ekspor	4 277,71	34 572,70	48 910,00
Pajak Lainnya	6 790,79	11 126,00	11 381,40
Pajak Penghasilan	594 033,33	696 676,60	895 101,00
Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas barang mewah	450 328,06	551 900,50	680 741,30
Pajak Dalam Negeri	1 248 415,11	1 474 145,70	1 832 327,50
Pajak Perdagangan internasional	36 721,21	73 695,40	92 610,00
Pendapatan Badan Layanan Umum	69 308,33	126 002,80	103 017,70
Pendapatan dari Kekayaan Negara yang Dipisahkan	66 080,54	30 496,80	40 405,30
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	111 200,27	152 504,00	149 013,40
Penerimaan Sumber Daya Alam	97 225,07	149 489,40	218 493,10
<b>I. Penerimaan</b>	<b>1 628 950,53</b>	<b>2 006 334,00</b>	<b>2 435 867,10</b>
<b>II. Hibah</b>	<b>18 832,82</b>	<b>5 013,00</b>	<b>1 010,70</b>
<b>Jumlah</b>	<b>1 647 783,34</b>	<b>2 011 347,10</b>	<b>2 436 877,80</b>
<b>Penerimaan Bukan Pajak</b>	<b>343 814,21</b>	<b>458 493,00</b>	<b>510 929,60</b>
<b>Penerimaan Perpajakan</b>	<b>1 285 136,32</b>	<b>1 547 841,10</b>	<b>1 924 937,50</b>

Sumber : *Kementerian Keuangan (2023)*

Dapat kita lihat pada tabel 1.1, sektor pajak ini mempunyai peran yang sangat penting sebagai pendapatan negara. Pendapatan dana yang diperoleh dari penerimaan pajak dapat digunakan untuk biaya pembangunan infrastruktur di Indonesia seperti pembangunan rumah sakit, sekolah, jalan (Raya dan Tol), jembatan dan lain-lain, sehingga dapat bermanfaat untuk menjadikan negara Indonesia agar lebih maju. DJP sudah mengatur strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak, agar wajib pajak tetap patuh membayar pajak rencana yang dikeluarkan oleh DJP tersebut ditunjukkan untuk menciptakan penerimaan pajak yang optimal yaitu dengan melalui perluasan basis pajak dan tetap berperan dalam meningkatkan perekonomian negara (Khatwa et al., 2020).



Sumber : *CNBC Indonesia (2023)*

**Gambar 1. 1**  
**Tingkat kepatuhan wajib pajak 2022**

Direktur Jenderal Pajak Suryo Utomo mengungkapkan bahwa realisasi kepatuhan wajib pajak melalui penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pada tahun 2022 sebesar 83,2%. Walaupun tak mencapai 90%, akan tetapi presentase ini telah melampaui target yang ditetapkan pada tahun 2022 yaitu sebesar 80%. Pada tahun 2022 lalu yang sudah kami record sampai hari ini bahwa secara keseluruhan penyampaian SPT sudah berada di presentase 83,2% dari yang di

targetkan 80% wajib pajak telah menyampaikan SPT pada tahun 2022 lalu.” Ungkapnya dalam konferensi pers APBN 2022, Selasa (3/1/2023).

Dalam catatan DJP, total wajib pajak pada tahun 2022 yaitu sebanyak 19,08 juta. Artinya jika tingkat kepatuhan wajib pajak berada di level 83,2% maka selama 2022 jumlah penyampaian SPT oleh wajib pajak mencapai 15,87 juta. Suryo juga menyampaikan jumlah penyampaian SPT sampai Senin (3/1/2023) sudah mencapai angka 2.350 wajib pajak orang pribadi dan 237 wajib pajak badan. Terkait target penyampaian SPT tahun 2023 ini kemungkinan besar mengalami peningkatan. Sampai saat ini DJP masih terus melakukan perhitungan terhadap target tingkat kepatuhan wajib pajak melalui SPT untuk tahun 2023 dan mestinya mengalami peningkatan.

Diperlukan reformasi yang berkelanjutan karena negara Indonesia sangat perlu strategi untuk meningkatkan pendapatan pajak negara agar dapat membentuk negara yang lebih baik dari segi perekonomian maupun lainnya, dan perubahan mendasar di sektor perpajakan sehingga kebijakan dan sistem perpajakan pada administrasi perpajakan mengarah pada tindakan peningkatan yang jauh lebih baik, sehingga harus memperluas dan memprioritaskan prinsip kesetaraan dan sosialisasi dan memberikan layanan profesional untuk kontribusi kepada wajib pajak (Arifin, 2015). Menanggapi penerimaan pajak yang tinggi dengan kepatuhan wajib pajak yang rendah, suatu perubahan dilakukan pada sistem yang pada awalnya menggunakan *official assessment system* menjadi *self assessment system*, di mana wajib pajak lebih percaya diri untuk menghitung, membayar dan menyatakan sendiri jumlah pajak yang terhutang (Mardiasmo, 2016) Untuk memfasilitasi pembayar pajak sebagai sistem penilaian sendiri, pembayaran online dilakukan menggunakan aplikasi *e-tax*.

Di Indonesia sistem pemungutan pajak yang berlaku adalah *self-assessment system* dimana segala bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan ini sepenuhnya dilakukan oleh wajib pajak, dan petugas pajak hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan (Nafiah & Warno, 2018). Dalam melaksanakan sistem tersebut para wajib pajak dituntut untuk keaktifannya dalam mendaftarkan diri, mengisi SPT wajib pajak tersebut dengan jujur dan benar sampai wajib pajak

tersebut membayarkan kewajibannya tepat waktu (Utomo, 2011). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu sangatlah penting bagi sistem perpajakan. Adanya undang-undang dan sanksi perpajakan untuk mengatur seluruh tanggung jawab wajib pajak akan optimal jika para wajib pajak paham akan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak (Beloan et al., 2019).

Terdapat banyak faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak antara lain: sikap, kesadaran para wajib pajak, pengetahuan mengenai perpajakan, sanksi pajak dan lain-lain. Sikap merupakan pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak tentang sebuah objek, orang atau peristiwa (Pertiwi, 2017) Sikap wajib pajak dalam melakukan pelayanan pajak juga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi seberapa sadar wajib pajak tersebut akan pentingnya membayar pajak. Dari tingkat kesadarannya dalam membayar pajak dapat dicerminkan pula dari bagaimana kesungguhan wajib pajak dalam menaati ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Sebagai wajib pajak juga harus memiliki pengetahuan tentang perpajakan seperti pengetahuan umum, tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia dan pengetahuan mengenai apa fungsi pajak itu sendiri (Herlyastuti, 2018). Dengan adanya pengetahuan mengenai perpajakan maka akan sangat membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat (Parera dan Erwati, 2017).

Pengetahuan perpajakan merupakan sesuatu yang diketahui dan sesuatu yang berkenaan dengan segala hal yang menyangkut tentang perpajakan. Pengetahuan perpajakan yaitu kemampuan para wajib pajak dalam mengetahui dan memahami tentang ilmu perpajakan serta peraturan perpajakan berdasarkan Undang-undang dan manfaat tentang pajak yang akan berguna bagi kehidupan wajib pajak (Rahayu, 2017). Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan karena kurangnya pengetahuan para wajib pajak tersebut, kurangnya pengetahuan pajak menyebabkan kurangnya masyarakat memahami tentang pajak. Menumbuhkan kepatuhan wajib pajak bisa dilakukan dengan cara mengedukasi atau mengadakan sosialisasi tentang pengetahuan perpajakan bagi setiap warga

negara Indonesia. Faktor pengetahuan perpajakan menjadi awal yang baik bagi wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan (Putra, 2020).

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah agar terjadi peningkatan kepatuhan ialah dilakukannya sosialisasi perpajakan. Sehingga sosialisasi menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada seluruh wajib pajak agar dapat memahami mengenai ketentuan perpajakan. Sosialisasi perpajakan perlu dilaksanakan secara optimal agar pentingnya membayar pajak dapat dipahami oleh wajib pajak serta mengetahui akan aturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Apabila sosialisasi perpajakan tidak dilaksanakan secara optimal, maka wajib pajak akan lebih sedikit menerima informasi tentang perpajakan dan akan menimbulkan ketidakpatuhan akibat pemahaman wajib pajak yang tidak lengkap (Ardiyanti & Supadmi, 2020).

Adanya persepsi negatif masyarakat tentang pajak memerlukan peran pemerintah untuk mengadakan sosialisasi perpajakan secara optimal guna memberi pemahaman pada masyarakat atas betapa penting melunasi pajak. Sosialisasi merupakan usaha memberikan pengertian, informasi dan pembimbingan tentang perpajakan dan perundang-undangan pada masyarakat (Dharma & Suardana, 2014). Aktivitas sosialisasi harus dilakukan secara intensif dan efektif dengan menggunakan metode-metode yang tepat. Dengan sosialisasi, diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

Dilema yang terjadi pada saat ini bukan berarti sepenuhnya kesalahan para wajib pajak maupun pemerintah, melihat kondisi yang sekarang terjadi di Indonesia kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang sangat penting dengan mengingat sistem perpajakan yang ada di Indonesia menganut sistem *self assessment*. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan kemudahan dalam pelaporan surat pemberitahuan pajak secara elektronik dengan memanfaatkan internet, maka diadakanlah sistem pembayaran pajak secara online atau *e-tax*. Dengan adanya penerapan *e-tax*, lebih memudahkan dan menghemat waktu bagi wajib pajak untuk tidak mengharuskan datang ke kantor pajak saat waktunya pelaporan dan pembayaran pajak. Program *e-tax* sebenarnya sudah ada sejak 2013 akan tetapi

kurangnya pengetahuan dan sosialisasi membuat para wajib pajak tidak mengetahui tata cara membayar pajak melalui online ini (Ernita & Sudjiman, 2021).

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Heru Susilo (Vol.11 No.1. 2016) tentang pengaruh *e-tax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah banyak Wajib Pajak yang belum dapat mengoperasikan program *e-tax* dalam pembayaran pajak. Adanya *e-tax* akan mempengaruhi kepada kepatuhan wajib pajak dengan harapan *e-tax* akan membantu bagi negara atau masyarakat lebih mematuhi wajib pajak tersebut dengan teratur dan lebih tepat. Akan tetapi tidak semua wajib pajak dapat menerima adanya sistem pembayaran pajak secara online karena kurangnya pengetahuan mereka tentang tata cara penggunaan *e-tax*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian ini **“Pengaruh Pengetahuan, Sosialisasi Pajak dan Penerapan *E-tax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

### **a. Identifikasi Masalah**

1. Masih banyak wajib pajak minim pengetahuan mengenai pentingnya melapor dan membayar pajak, sehingga kurangnya pemasukan pajak negara.
2. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pengalokasian dana pajak negara sehingga masih minim kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.
3. Sosialisasi terhadap wajib pajak masih kurang sehingga mengakibatkan banyak wajib pajak yang minim pengetahuan tentang pentingnya melapor dan membayar pajak.
4. Adanya penerapan sistem pelaporan dan pembayaran pajak secara online atau penerapan *e-tax* apakah akan membuat wajib pajak patuh akan pelaporan dan pembayaran pajak.



## b. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah disebutkan, maka penelitian ini akan mengkaji permasalahan mengenai Pengetahuan, Sosialisasi pajak dan Penerapan *E-tax* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu.

## c. Rumusan Masalah

Masalah yang dapat dirumuskan dari identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu?
2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu?
3. Apakah penerapan *e-tax* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu?
4. Apakah pengetahuan, sosialisasi pajak dan penerapan *E-tax* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu?

## C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan penelitian

Terdapat beberapa tujuan pada penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang telah dipaparkan diatas yaitu:

- a. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu.
- b. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu.
- c. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-tax* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu.
- d. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, sosialisasi pajak dan penerapan *e-tax* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu.

### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan dari Penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai apakah pengetahuan, sosialisasi dan penerapan *e-tax* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan wawasan ilmu pengetahuan secara teoritis bagi wajib pajak.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pentingnya kepatuhan pajak dan memberikan kesadaran pada wajib pajak untuk melapor pajaknya tepat waktu dan menyadarkan kita akan pentingnya pengetahuan, sosialisasi pajak dan penerapan *e-tax* agar menghasilkan kepatuhan wajib pajak yang lebih baik dan maksimal.

c. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai Perpajakan.

#### **D. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini dibagi menjadi dalam susunan berdasarkan sistematika yang telah ditentukan, yaitu sebagai berikut:

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

Pada bab ini berisi tentang pendahuluan untuk menuju permasalahan skripsi secara keseluruhan, yang terdiri dari : Latar Belakang Masalah. Identifikasi Masalah, Batasan dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan teori-teori mengenai pengetahuan, sosialisasi pajak dan penerapan *e-tax* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, selain itu terdapat kerangka teoritis dan perumusan hipotesis.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas mengenai sasaran dan tempat penelitian, jenis penelitian, obyek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, operasional variabel, populasi dan sampel dan teknik analisis datanya.

#### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang deskripsi data hasil penelitian variabel, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan penelitian.

#### BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran.

