

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah 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 (UU No 7 Tahun 2021). Penerimaan sektor pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sangat penting, maka dari itu pemerintah mengintensifikan pemasukan dari sektor pajak. Berdasarkan data Kementerian Keuangan bahwa pendapatan negara tahun 2024 mencapai Rp2.842,5 triliun, atau 101,4% dari target APBN, yang mana pendapatan yang berasal dari penerimaan perpajakan sebesar Rp1.932,4 triliun, PNBPN sebesar Rp579,5 triliun dan penerimaan dari kegiatan kepabeanan dan cukai sebesar Rp300,2 triliun. Pertumbuhan ekonomi yang pesat di Indonesia mendorong pemerintah untuk lebih mengoptimalkan potensi negara melalui pajak sebagai sumber penerimaan utama, karena jumlah pajak yang diperoleh akan memengaruhi laju perkembangan ekonomi (Wulandari *et al.*, 2023)

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak, antara lain adalah dengan mengubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang sangat berpengaruh bagi wajib pajak dengan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang (Datu *et al.*, 2020).

Sistem *self assessment* menuntut wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajaknya melalui Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan yang dipengaruhi pemahaman aturan, kemudahan administrasi, serta efektivitas sosialisasi (Ridwan *et al.*, 2024). Kepatuhan wajib pajak menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak karena ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan maka akan menghambat pembangunan negara (Maharani & Adiputra, 2023). Dari sisi lain, peningkatan penghasilan yang diperoleh wajib pajak akan diikuti dengan meningkatnya kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi sehingga kondisi tersebut berpotensi mendorong wajib pajak untuk melakukan berbagai upaya dalam meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkan (Agustini & Suarmanayasa, 2023). Oleh karena itu, tingkat kepatuhan yang tinggi diperlukan untuk mendukung optimalisasi penerimaan negara, mengurangi tax gap, serta meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan.

Berdasarkan data pada Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (sumber: <https://www.pajak.go.id/id/tahunan-page>), rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT Tahunan PPh) secara nasional dari tahun 2021 sampai dengan 2023 adalah 84.07%, 86.80% dan 86.97%. Namun, pada tahun 2024, rasio tersebut mengalami penurunan menjadi 85,75%. Fenomena penurunan rasio kepatuhan ini menarik untuk ditelaah lebih lanjut, sebab kepatuhan formal wajib pajak menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kebijakan perpajakan yang telah diterapkan. Walaupun persentasenya masih relatif tinggi, fluktuasi tersebut bisa menjadi sinyal adanya hambatan baik dari sisi pemahaman, administrasi, maupun kualitas pelayanan yang diberikan otoritas pajak.

Unit kerja vertikal di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berperan sebagai unit terdepan dalam administrasi perpajakan di Indonesia. KPP bertugas melayani wajib pajak dalam hal pendaftaran, pembayaran, pelaporan, serta pengawasan kepatuhan perpajakan. Terdapat beberapa jenis KPP, seperti KPP Pratama, KPP Madya, dan KPP Wajib Pajak Besar, yang diklasifikasikan berdasarkan skala dan kompleksitas wajib pajak yang ditangani. KPP Pratama Singaraja sebagai salah satu unit kerja DJP di lingkup Kantor Wilayah DJP Bali memiliki peran penting dalam mengoptimalkan penerimaan pajak melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sebagai daerah yang menjadi pusat perekonomian di Bali Utara, Singaraja memiliki karakteristik ekonomi yang beragam, dengan kontribusi signifikan dari sektor perdagangan, jasa, pertanian, serta usaha kecil menengah. Cakupan wilayah kerja KPP Pratama Singaraja meliputi Kabupaten Buleleng yang terdiri dari 9 kecamatan yaitu Gerokgak, Seririt, Busungbiu, Banjar, Sukasada, Buleleng, Sawan, Kubutambahan, dan Tejakula. Berdasarkan data dari buku profil KPP Pratama Singaraja, jumlah wajib pajak terdaftar di tahun 2022 sebanyak 174.553, tahun 2023 sebanyak 176.080 dan di tahun 2024 meningkat menjadi 187.845. Kondisi ini menjadikan KPP Pratama Singaraja menghadapi tantangan berbeda dibandingkan KPP di daerah lain karena wilayah kerja yang luas dan jumlah wajib pajak cenderung meningkat dengan latar belakang pengetahuan perpajakan yang sangat beragam.

Berdasarkan buku profil KPP Pratama Singaraja, terjadi penurunan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh dari Tahun 2022 ke Tahun 2024. Penurunan rasio kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh beberapa faktor misalnya peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar yang tidak diiringi dengan peningkatan kesadaran dan kepatuhan dalam melaporkan SPT Tahunan. Seiring bertambahnya

wajib pajak, banyak diantaranya yang belum memahami kewajibannya atau masih mengalami kesulitan dalam proses pelaporan. Selain itu, faktor ekonomi dan kebijakan perpajakan juga bisa berpengaruh, misalnya adanya beban pajak yang dianggap berat atau perubahan regulasi yang membingungkan wajib pajak. Kurangnya sosialisasi dan edukasi yang efektif dari otoritas pajak juga dapat menjadi penyebab sehingga sebagian wajib pajak tidak merasa terdorong untuk melaporkan SPT Tahunan PPh tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan 10 responden pertama yang didapatkan secara acak dari *helpdesk* KPP Pratama Singaraja menunjukkan bahwa 90% wajib pajak tidak mengetahui adanya kegiatan sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan oleh KPP baik secara langsung maupun melalui media digital. Mereka lebih banyak memperoleh informasi pajak secara mandiri melalui internet dibandingkan melalui kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh pihak KPP. Dari sisi modernisasi sistem administrasi perpajakan, seluruh wajib pajak mengakui bahwa implementasi sistem elektronik seperti *e-filing*, *e-billing*, dan DJP Online telah memberikan kemudahan dalam proses administrasi pajak. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala teknis, terutama pada saat terjadi gangguan sistem, serta keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi pajak khususnya di kalangan wajib pajak yang kurang familiar dengan teknologi. Kendala terkini adalah penerapan aplikasi Coretax yang diluncurkan pada 1 Januari 2025 sehingga seluruh wajib pajak menyatakan terdapat kendala aplikasi perpajakan. Terkait dengan kualitas pelayanan, seluruh responden memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di KPP Pratama Singaraja. Pelayanan dinilai ramah, dan membantu dalam menjawab pertanyaan yang

disampaikan. Namun, masih terdapat beberapa keluhan mengenai antrean yang panjang karena terbatasnya jumlah loket pelayanan serta keterbatasan informasi yang diberikan dalam beberapa kasus.

KPP Pratama Singaraja telah melakukan strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara intensifikasi misalnya memperketat pengawasan terhadap pelaporan SPT Tahunan PPh dan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Strategi ini dilakukan melalui penerbitan surat imbauan, teguran, serta pengawasan berbasis data menggunakan sistem informasi perpajakan yang terintegrasi seperti Coretax. Sosialisasi perpajakan dilaksanakan secara berkelanjutan melalui berbagai media, termasuk media sosial seperti Facebook, Youtube, Instagram, workshop, serta layanan konsultasi baik melalui telepon, *helpdesk*, dan *livechat*. Orti Pajak guna meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Selain intensifikasi perpajakan, langkah lain yang ditempuh yaitu ekstensifikasi perpajakan, yaitu dengan memperluas basis pajak melalui pendataan dan pendaftaran wajib pajak baru, khususnya pelaku usaha yang belum terdaftar, penggalian potensi pajak di sektorsektor ekonomi yang berkembang, serta penguatan kerja sama dengan instansi lain untuk memperoleh data yang lebih akurat. Dengan kombinasi strategi intensifikasi dan ekstensifikasi ini, diharapkan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat dan penerimaan pajak dapat lebih optimal.

Sosialisasi pajak memiliki tujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, menumbuhkan kesadaran, serta mendorong kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Upaya sosialisasi yang dilakukan secara intensif mampu

membentuk persepsi positif wajib pajak mengenai kewajiban membayar pajak sebagai wujud partisipasi dalam mendukung pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional (Masqudi *et al.*, 2021). Jika sosialisasi perpajakan semakin sering diberikan oleh petugas pajak (fiskus) maka pengetahuan dan kesadaran wajib pajak maupun calon wajib pajak terkait perpajakan akan semakin meningkat. Harapannya akan mendorong mereka untuk taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian menguji variabel sosialisasi perpajakan diantaranya Masqudi *et al.* (2021), Suartama dan Wiratmaja (2023) serta Zaikin *et al.* (2023) mendapatkan kesimpulan bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian Adi *et al.* (2022), Seralurin *et al.* (2021) serta penelitian Purwanto dan Puspita (2024) mendapatkan kesimpulan sebaliknya yaitu sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam upaya meningkatkan penerimaan negara dan menciptakan sistem perpajakan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan secara bertahap. Modernisasi ini mencakup penerapan teknologi informasi dalam berbagai aspek pelayanan pajak seperti digitalisasi layanan perpajakan dan pengembangan sistem informasi yang terintegrasi untuk memudahkan pengelolaan data wajib pajak, penerapan sertifikat elektronik dan tanda tangan digital untuk meningkatkan keamanan transaksi elektronik, implementasi aplikasi mobile seperti M-Pajak dan DJP Online yang memudahkan akses layanan perpajakan serta yang terbaru yaitu sistem perpajakan terintegrasi yang menghubungkan berbagai fungsi perpajakan dalam satu platform yaitu Coretax. Selain itu, langkah ini juga dimaksudkan untuk

memperkuat pengawasan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui sistem yang lebih terintegrasi dan berbasis data. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Putra (2023), Alam *et al.* (2024) dan Hartinah *et al.* (2023) yang menyimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, kepatuhan wajib pajak tidak terpengaruh meski modernisasi sistem administrasi perpajakan telah diterapkan sesuai temuan pada penelitian Sormin *et al.*, (2024), Pratiwi dan Somantri (2021) serta Raihan *et al.* (2022). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan yang modern diduga belum sepenuhnya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak apabila tidak disertai dengan program edukasi yang komprehensif dan dukungan teknis yang memadai, mengingat keberadaan sistem tersebut belum tentu diikuti oleh pemahaman dan kemampuan wajib pajak dalam mengoperasikannya.

Salah satu elemen penting yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas layanan yang diberikan oleh fiskus atau petugas pajak. Fiskus yang profesional, responsif, dan mampu memberikan pelayanan yang informatif serta mudah diakses dapat membangun kepercayaan wajib pajak dan mendorong mereka untuk secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak ramah, atau kurang informatif dapat menimbulkan ketidakpuasan dan memicu rendahnya tingkat kepatuhan. Di tengah upaya reformasi birokrasi dan modernisasi sistem perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu fokus utama untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih humanis dan berorientasi pada pelayanan. Menurut Mar'ati dan Sudarmawanti (2022), Ristiyana *et al.* (2024) serta Suartama dan Wiratmaja (2023), sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meskipun kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, beberapa penelitian justru menunjukkan hasil yang berbeda. Terdapat penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam konteks kepatuhan formal diantaranya oleh Adi *et al.* (2022), Mei dan Firmansyah (2022), Hartinah *et al.* (2023), dan Nitasari *et al.* (2023). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan wajib pajak, hal tersebut belum tentu cukup kuat untuk memengaruhi keputusan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan benar.

Berdasarkan kesenjangan penelitian terdahulu mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, permasalahan yang ditemukan dan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Singaraja sehingga mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Jumlah wajib pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun namun kepatuhan wajib pajak semakin menurun.
2. Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Singaraja menunjukkan bahwa meskipun berbagai upaya telah dilakukan antara lain pemanfaatan teknologi

informasi, peningkatan sosialisasi perpajakan dan pelayanan wajib pajak namun upaya-upaya tersebut belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Adanya kesenjangan dari penelitian-penelitian sebelumnya (*research gap*) tentang pengaruh sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja, maka peneliti membatasi permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya fokus mengkaji empat variabel, yaitu sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat.
2. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Singaraja dengan subjek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi, dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja?

2. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja?
4. Apakah sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diuraikan tersebut diatas, maka peneliti merumuskan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.
2. Menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.
4. Menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk menambah ilmu pengetahuan terkait dengan sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kualitas pelayanan terkait kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.

2. Manfaat Praktis

Bagi pemerintah, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif dan dapat menjadi referensi dalam menyusun kebijakan perpajakan yang mempertimbangkan berbagai faktor penting agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakannya.

