

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak ialah salah satu sumber pendapatan terbesar bagi negara yang dipakai guna membiayai pengeluaran pemerintah, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, serta berbagai layanan publik lainnya. Dengan kata lain, keberlangsungan program-program pemerintah sangat bergantung pada tingkat penerimaan pajak. Dalam konteks Indonesia, sistem perpajakan yang bersifat *self-assessment* menyediakan tanggung jawab penuh kepada wajib pajak guna menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan WP berubah bertransformasi menjadi penentu utama pada pencapaian target penerimaan negara. Namun, pada praktiknya, realisasi penerimaan pajak seringkali belum optimal karena masih rendahnya tingkat kepatuhan, khususnya di kalangan wajib pajak orang pribadi.

Wajib pajak orang pribadi menyumbang proporsi yang cukup besar pada jumlah total wajib pajak, namun tingkat kepatuhannya sering kali masih rendah. Kepatuhan WP ialah suatu rasa tanggung jawab dan kesadaran wajib pajak sebagai warga negara guna selalu terpenuhi kewajiban perpajakannya (Pransiska *et al.*, 2022). Kepatuhan WP mampu guna diukur melalui memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, seperti mengisi formulir melalui lengkap dan jelas, memperhitungkan jumlah pajak yang mana mana terutang melalui benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat waktu (Visiana

*et al.*, 2024). Tingkat kepatuhan yang tinggi akan memperkuat basis penerimaan negara, mengurangi beban pengawasan, serta menciptakan sistem perpajakan yang adil dan berkelanjutan. Namun, pada praktiknya, kepatuhan WP di Indonesia masih menjadi tantangan serius. Beracuan dari data DJP dan berbagai laporan penelitian, masih banyak wajib pajak terutama dari kelompok orang pribadi yang belum melaksanakan kewajiban mereka secara optimal. Hal ini terlihat dari rendahnya rasio pelaporan SPT Tahunan, ketidaksesuaian diantara penghasilan dan pajak yang dibayarkan, keterlambatan pada pelaporan SPT, ketidaklengkapan data, hingga tidak melaporkan sama sekali serta minimnya pemahaman masyarakat mengenai peraturan perpajakan. Salah satu faktor yang turut memperparah kondisi ini adalah masih minimnya pemahaman masyarakat mengenai peraturan perpajakan serta rendahnya efek jera atas pelanggaran yang terjadi.

Sebagai respons atas rendahnya kepatuhan dan guna meningkatkan efek jera, pemerintah melalui penegakan hukum melakukan tindakan tegas atas pelanggaran perpajakan. Salah satu contohnya adalah vonis yang dijatuhkan dari Pengadilan Negeri Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur, pada hari Kamis, 6 April 2023 atas RW, seorang terdakwa pada perkara tindak pidana di bidang perpajakan yang dikerjakan melalui PT SPA, perusahaan yang berdomisili di Kabupaten Mojokerto. RW dinyatakan secara sah dan meyakinkan melanggar UU No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Tindak pidana tersebut dikerjakan melalui cara menyampaikan SPT yang isinya tak benar ataupun tak lengkap, yang berlangsung pada masa pajak Januari - Februari dan Mei - Desember 2013. Atas perbuatannya, Majelis Hakim menjatuhkan pidana penjara selama dua tahun dan

denda sejumlah Rp5.707.496.510,00 kepada terdakwa. Apabila RW tak membayar denda tersebut pada waktu paling lama satu bulan sejak putusan pengadilan memperoleh kekuatan hukum tetap, maka harta bendanya mampu guna disita dari jaksa dan dilelang guna membayar denda tersebut. Dalam hal terdakwa tak mempunyai harta benda yang cukup guna membayar denda, maka akan dijatuhkan pidana kurungan pengganti selama empat bulan. Kasus ini menjadi contoh nyata dari pentingnya penegakan hukum pada menjaga kepercayaan publik dan integritas sistem perpajakan. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Di samping itu, ada faktor eksternal yang turut memengaruhi kepatuhan, seperti kualitas pelayanan yang diberikan otoritas pajak. Menurut Visiana *et al.*, (2024) mengemukakan kalau kualitas layanan pajak adalah layanan efektif yang diberikan dari petugas pajak kepada wajib pajak guna menambah kepatuhan WP pada membayarkan pajak. Pelayanan yang mana mana diberikan dari petugas pajak dan sistem administrasi pajak harus mencerminkan kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemudahan akses. Apabila pelayanan yang mana mana diterima wajib pajak dirasa baik dan memuaskan, maka akan tercipta persepsi positif atas institusi perpajakan, yang mana mana pada akhirnya akan mendorong perilaku patuh secara sukarela. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menimbulkan frustrasi dan resistensi dari wajib pajak. Dengan demikian, kualitas pelayanan berubah bertransformasi jadi suatu indikator esensial pada menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas wajib pajak atas sistem perpajakan. Terdapat penelitian sebelumnya yang mana mana membahas tentang kualitas layanan pajak, seperti yang dikerjakan dari Safelia *et al.*, (2023) dan Visiana *et al.*, (2024). Tetapi

bertentangan melalui penelitian yang dikerjakan dari Kenny *et al.*, (2023) kalau kualitas pajak tak menyediakan pengaruh langsung atas kepatuhan WP orang pribadi.

Selain pelayanan, sanksi perpajakan juga mempunyai peran esensial pada membentuk perilaku wajib pajak. Sanksi perpajakan ialah hukuman atau konsekuensi yang diberikan kepada wajib pajak apabila melanggar peraturan perpajakan yang berlaku melalui tujuan guna menambah kepatuhan WP (Visiana *et al.*, 2024). Sanksi berupa denda, bunga, atau bahkan pidana, berfungsi sebagai alat pencegah (*deterrent*) bagi mereka yang mempunyai kecenderungan guna tak patuh. Keberadaan sanksi ini dimaksudkan agar wajib pajak berpikir ulang sebelum melakukan pelanggaran atas ketentuan perpajakan. Namun, efektivitas sanksi sangat bergantung pada sejauh mana sanksi tersebut ditegakkan secara konsisten dan adil. Jika sanksi dirasa terlalu ringan, jarang diterapkan, atau hanya menysar kelompok tertentu, maka efek jera yang mana mana diharapkan tak akan tercapai. Beberapa penelitian terdahulu mengenai *variable* sanksi perpajakan yang berdampak atas kepatuhan WP Kenny *et al.*, (2023), Trisya *et al.*, (2024), dan Apollo *et al.*, (2024). Sedangkan penelitian yang dikerjakan dari Visiana *et al.*, (2024) dan Safelia *et al.*, (2023), bahwa sanksi perpajakan tidak berdampak atas kepatuhan WP orang pribadi.

Selain faktor eksternal, kesadaran wajib pajak berperan yang mana berperan sebagai faktor internal juga berubah bertransformasi menjadi penentu esensial pada menciptakan kepatuhan sukarela. Kesadaran wajib pajak ialah suatu situasi saat wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan

melalui benar dan sukarela (Visiana *et al.*, 2024). Wajib pajak yang sadar akan manfaat pajak pada pembangunan cenderung akan melaksanakan kewajibannya tanpa perlu dipaksa atau diancam. Kesadaran yang mana mana tinggi menciptakan komitmen moral yang lebih kuat dibandingkan kepatuhan yang hanya didasarkan pada rasa takut atas sanksi. Namun, pada praktiknya, tingkat kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini mampu guna terlihat dari masih banyaknya kasus penghindaran dan penggelapan pajak, keterlambatan pada pelaporan. Pada variabel kesadaran wajib pajak menurut Oladipo *et al.*, (2022), Pransiska *et al.*, (2022), Visiana *et al.*, (2024) dan Safelia *et al.*, (2023) menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak berdampak atas kepatuhan WP. Sedangkan pada penelitian (Zian *et al.*, 2023) kesadaran wajib pajak tidak berdampak atas kepatuhan WP orang pribadi.

Seiring melalui perkembangan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berperan sebagai institusi yang bertanggung jawab atas penerimaan negara dari sektor pajak telah merespons perubahan ini melalui mengembangkan berbagai inovasi layanan digital. Salah satu inovasi yang paling menonjol ialah sistem *e-Filing*, yaitu sebuah platform daring yang memungkinkan wajib pajak guna menyampaikan SPT secara elektronik, tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Keberadaan sistem ini berubah bertransformasi menjadi bentuk konkret dari upaya pemerintah pada menyederhanakan proses administrasi perpajakan, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akurasi data perpajakan. Bagi wajib pajak, terutama orang pribadi, kemudahan akses ini

diharapkan mampu guna mengurangi hambatan teknis maupun psikologis pada melaksanakan kewajiban perpajakan.

Sistem *e-Filing* tidak hanya menyediakan efisiensi pada pelaporan pajak, tetapi juga menjadi bagian esensial pada strategi peningkatan kepatuhan WP. Melalui kemudahan penggunaan, ketersediaan akses 24 jam, dan sistem terintegrasi melalui data DJP, *e-Filing* berperan pada membentuk persepsi positif wajib pajak atas layanan yang diberikan negara. Inovasi ini mampu guna mengurangi interaksi tatap muka yang sering kali berubah bertransformasi menjadi hambatan atau sumber keluhan pada pelayanan konvensional. Oleh karena itu, keberadaan *e-Filing* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan transformasi nilai pada pelayanan publik yang berbasis akuntabilitas dan kemudahan. Dengan meningkatnya kualitas layanan berbasis digital, maka tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat atas otoritas pajak pun diharapkan akan ikut meningkat, yang pada gilirannya mendorong perilaku kepatuhan pajak yang lebih tinggi.

Peran *e-Filing* sebagai moderator mengindikasikan kalau pengaruh kualitas pelayanan atas kepatuhan mampu guna menjadi lebih kuat apabila disertai melalui sistem pelaporan yang mudah dan efisien. Demikian pula, sanksi yang tegas dan kesadaran yang tinggi tak akan optimal mendorong kepatuhan jika tak ditunjang dari sistem pelaporan yang mana mana mendukung, seperti *e-Filing*. Dengan kata lain, *e-Filing* mampu guna memperkuat faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WP orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut berarti penulis tertarik guna melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Layanan Pajak,**

**Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Penggunaan Sistem *e-Filing* Sebagai Variabel Moderasi**". Hasil dari studi ini diharapkan mampu guna menjadi masukan yang mana mana berguna bagi otoritas pajak pada menyusun strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak secara lebih efektif dan berbasis teknologi.

## **1.2. Identifikasi, Rumusan dan Batasan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka mampu guna diidentifikasi permasalahan yang muncul saat ini adalah:

1. Kualitas layanan pajak pengaruhnya atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas pemakaian sistem *e-Filing* berperan sebagai variabel moderasi.
2. Sanksi perpajakan pengaruhnya atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas pemakaian sistem *e-Filing* berperan sebagai variabel moderasi.
3. Kesadaran wajib pajak pengaruhnya atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas pemakaian sistem *e-Filing* berperan sebagai variabel moderasi.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka perumusan masalah yang didapat adalah berperan yang mana berperan yakni:

1. Apakah kualitas layanan pajak berpengaruh atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah penggunaan sistem *e-Filing* mampu guna memoderasi pengaruh kualitas layanan pajak atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah penggunaan sistem *e-Filing* mampu guna memoderasi pengaruh sanksi perpajakan atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
6. Apakah penggunaan sistem *e-Filing* mampu guna memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **1.2.3. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah yang dikerjakan pada studi ini berlandaskan latar belakang, gap dan fenomena penelitian diatas, maka pada pembahasan tugas akhir ini dibatasi pada:

1. Pengambilan data dan sampel dikerjakan hanya di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.
2. Data diisi dan diperoleh dari wajib pajak orang pribadi yang mana mana memanfaatkan sistem *e-Filing* guna melaporkan SPT tahunan.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang dikerjakan adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruhnya kualitas layanan pajak atas kepatuhan WP orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruhnya sanksi perpajakan atas kepatuhan WP orang pribadi.

3. Untuk mengetahui pengaruhnya kesadaran wajib pajak atas kepatuhan WP orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pemakaian sistem *e-Filing* mampu guna memoderasi pengaruhnya kualitas layanan pajak atas kepatuhan WP orang pribadi.
5. Untuk mengetahui pemakaian sistem *e-Filing* mampu guna memoderasi pengaruhnya sanksi perpajakan atas kepatuhan WP orang pribadi.
6. Untuk mengetahui pemakaian sistem *e-Filing* mampu guna memoderasi pengaruhnya kesadaran wajib pajak atas kepatuhan WP orang pribadi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Praktisi**

1. Bagi Akademisi

Studi ini diharapkan menambah pengetahuan serta wawasan bagi pembaca mengenai pemakaian sistem *e-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi Peneliti

Studi ini diharapkan mampu guna menjadi referensi dan pedoman Pustaka pada penelitian selanjutnya. Serta menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh, khususnya dibidang perpajakan.

##### **1.4.2. Manfaat Teoritis**

Studi ini diharapkan mampu guna menyediakan manfaat secara teoritis juga mampu guna menambah pengetahuan dan wawasan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak-pihak yang mana mana berkepentingan, serta mampu

guna berguna memperkaya konsep-konsep atas ilmu pengetahuan dibidang akuntansi, khususnya mengenai ilmu tentang perpajakan.

