

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Intensitas kepatuhan wajib pajak diharapkan akan selalu meningkat dari tahun ke tahun hal itu dikarenakan semakin besarnya biaya pengeluaran negara untuk mengembangkan dan membenahi setiap sektor kehidupan, namun kinerja kepatuhan wajib pajak (WP) masih juga belum sepenuhnya memenuhi harapan. Ditambah lagi saat ini sedang terjadi pandemi wabah virus corona yang melanda seluruh belahan dunia dan dianggap menjadi penyebab anjloknya perekonomian diseluruh dunia baik itu di Indonesia, kondisi tersebut juga dianggap mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Hal itu terjadi karena beberapa alasan yang menyebabkan turunya tingkat kepatuhan wajib pajak saat ini.

Data dari Direktorat jenderal pajak yang memaparkan bahwa sampai dengan periode 1/2020 tercatat total dari keseluruhan wajib pajak (WP) di Indonesia yang sudah berhasil melaporkan melaporkan (SPT) Surat Pemberitahuan berkisar antara 11,46 juta atau 60,34 persen dari sasaran target sebanyak 19 juta wajib pajak yang wajib lapor SPT. Dengan demikian dari jumlah tersebut, maka dapat disimpulkan masih ada sekitar 7,54 juta jiwa wajib pajak belum memberitahukan kewajiban perpajakanya (Bisnis.Com, Jakarta, Suwiknyo 2020). (Handayani 2021) Data penerimaan pajak Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II sebanyak Rp10.578 triliun atau 86.82% dari sasaran sejumlah Rp12.183 triliun untuk tahun 2020. Ada sebanyak 12 Kantor

Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Tengah II, dengan penerimaan pajak tertinggi dicapai oleh KPP Pratama Purwokerto dengan total penerimaan pajak sebanyak 95.83%. Sedangkan ditahun 2021, intensitas penerimaan pajak di Kantor Wilayah Jawa Tengah II sejumlah Rp12.439 triliun artinya mengalami kenaikan sebanyak 2.1% dari sasaran jumlah penerimaan ditahun 2020. Untuk penerimaan periode tanggal 2 Maret 2021, penerimaan perolehan tersebut sebanyak Rp1.42 triliun artinya sejumlah 11.42% dari total sasaran perolehan. Kemudian Penerimaan tertinggi diterima oleh KPP Pratama Karanganyar yang memperoleh penerimaan sebanyak 12.87%, diikuti oleh KPP Cilacap yang memperoleh sebanyak 12.69%. Kepatuhan pajak merupakan suatu instrumen terpenting bagi suatu sistem perpajakan karena hal tersebut merupakan cerminan dari keberhasilan serta kegotong royongan masyarakat dalam pembiayaan negara yang diatur oleh perundang undangan.

Kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua yaitu 1. Kepatuhan formal merupakan sebuah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajibannya secara formal menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku. 2. Kepatuhan material yaitu keadaan dimana wajib pajak menjalankan segala ketentuan material perpajakan yang sesuai dengan isi dan jiwa Undang-undang pajak, kepatuhan material tersebut akan meliputi kepatuhan formal. Kondisi tersebut cukup sulit dilaksanakan, sebab masih banyak dari wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami dan mengerti tentang tata cara administrasi perpajakan. Penyebab mengapa wajib pajak masih kurang peduli dengan kewajiban perpajakannya (Yessi et all dalam Sudrajat &

Ompusunggu 2015) ada beberapa alasan yaitu, keadilan dalam pelayanan sistem perpajakan, moral dan juga norma sosial, hukuman resmi, serta adanya niat untuk tidak mematuhi. Kepatuhan wajib pajak dapat menjadi faktor penting dalam sistem pajak modern yang dapat mendongkrak pendapatan negara. Karena kontribusinya yang tinggi bagi negara pajak menjadi salah satu instrumen fiskal yang efektif dalam mengarahkan perekonomian di Indonesia. Dengan melaksanakan hak dan kewajibannya maka wajib pajak turut berkontribusi bagi pembangunan dan kestabilan ekonomi di Indonesia.

Pada era modernisasi seperti sekarang ini, teknologi menjadi suatu aspek yang menopang perkembangan dalam segala bidang termasuk ekonomi dan pembangunan nasional di Indonesia. Bahkan dapat dikatakan bahwa segala sesuatu memiliki kergantungan terhadap internet serta perangkat komputer. Apalagi di era modernisasi seperti sekarang ini, pemanfaatan teknologi sedang sangat gencar dilakukan karena hal tersebut dianggap memberikan suatu kemudahan dalam setiap aktivitas, termasuk dalam urusan perpajakan yang memudahkan pembayaran serta pelaporan pajak. Pengetahuan serta pemahaman pajak turut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. (Nurmantu) menjelaskan bahwa semakin tinggi pendidikan wajib pajak maka akan semakin mudah bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan. Putri et al (2012) dalam Aryati & Putritanti (2017) menjelaskan adanya pengaruh positif dari sosialisasi terhadap suatu perilaku kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu adanya usaha untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak menggunakan cara sosialisasi

perpajakan harus dilakukan karena banyaknya aksi tax evasion atau penghindaran pajak sehingga mengurangi penerimaan kas negara yang didapatkan melalui pajak. Beberapa cara dapat ditekankan oleh aparat untuk meningkatkan kepatuhan serta kesadaran pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan perpajakan baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media billboard, baliho, maupun membuka situs pajak yang setiap saat dapat diakses oleh wajib pajak.

KPP Pratama Cilacap merupakan salah satu instansi pemerintah yang bekerja untuk menjalankan semua kepentingan pelayanan administrasi perpajakan kepada seluruh wajib pajak dikota Cilacap yang memiliki berbagai macam kepentingan. KPP Pratama Cilacap memiliki kewajiban dan tugas pokok untuk memberikan pelayanan administrasi perpajakan berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku meliputi penyuluhan serta pengawasan dan juga pelayanan secara langsung kepada Wajib Pajak mengenai pajak penambahan nilai atau PPN, pajak penjualan atas barang mewah atau PPnBM dan juga pajak penghasilan atau PPh serta Pajak Tidak Langsung lainnya.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilacap melakukan misi agar target pendapatan dan kewajiban pemenuhan pajak dapat terlaksana dengan menerapkan berbagai macam pelayanan secara online dengan memanfaatkan teknologi yang ada sehingga pendapatan pajak dapat terpenuhi dan setiap kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara cepat mudah dan tepat. KPP Pratama Cilacap menggunakan fasilitas internet sebagai suatu terobosan untuk

memberikan kemudahan sehingga diharapkan mampu meningkatkan efektifitas administrasi perpajakan dengan harapan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajibannya. Modernisasi perpajakan diharapkan mampu mempersingkat waktu, paperless, akurat dan juga tepat.

E-Sistem administrasi perpajakan terbagi menjadi tiga yaitu e- registration yang digunakan untuk melakukan pendaftaran secara online kemudian e-filling digunakan untuk penyampaian surat elektronik dan e-Billing yang merupakan prosesi pembayaran dan pemrosesan kewajiban pajak secara online. Penggunaan teknologi informasi untuk menunjang sistem perpajakan modern yang berbasis online tersebut diharapkan dapat memberikan sebuah kemudahan agar dapat meningkatkan kepatuhan serta kepercayaan masyarakat akan sistem administrasi perpajakan.

Pembahasan mengenai pentingnya kepatuhan serta ketaatan dalam membayarkan pajak terdapat dalam Al-Qur'an surah At Taubah Ayat 29

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ
الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

”Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian, mereka yang tidak mengharamkan apa yang telah diharamkan Allah dan Rasul-Nya dan mereka yang tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang telah diberikan Kitab, hingga mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.”

Ayat tersebut menjelaskan Allah SWT memerintahkan orang mukmin agar memerangi Ahli Kitab karena mereka menunjukkan permusuhan dan mengancam keamanan Muslimin, baik dalam kehidupan beragama maupun kehidupan sosial. Jika mereka menerima Islam sebagai pengganti agamanya, maka mereka telah kembali kepada agama yang benar, dan jika mereka tunduk, tidak lagi mengganggu dan mengancam kehidupan umat Islam maka hendaklah mereka membayar jizyah (kecuali mereka yang miskin dan para pendeta) sebagai tanda bahwa mereka berada dalam posisi yang rendah. Kewajiban Muslimin seluruhnya menjamin keamanan mereka, membela mereka, memberikan kebebasan kepada mereka terutama dalam menjalankan ibadah menurut agama mereka dan memperlakukan mereka dengan adil dalam kehidupan sosial sebagaimana kaum Muslimin sendiri diperlakukan. Dengan membayar jizyah mereka disebut ahli zimmah atau kafir zimmi.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Cilacap berpengaruh bagi penerimaan negara yang kemudian akan berpengaruh terhadap perkembangan serta kemajuan perekonomian nasional khususnya di kota Cilacap sehingga diperlukan kemudahan serta pemahaman dalam penyampaian kewajiban perpajakannya. Dengan adanya pemanfaatan teknologi, sosialisasi yang baik serta pelayanan yang memadai dari pihak KPP Pratama Cilacap diharapkan akan tercipta pemahaman akan pentingnya kepatuhan wajib pajak

Penelitian mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak sudah pernah diteliti oleh beberapa peneliti dari Witono (2008) dimana Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif atas kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi namun hasil penelitian tersebut berbeda dengan yang

diteliti Rahayu. Dimana penelitian tersebut menjelaskan yaitu kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi sistem administrasi perpajakan modern.

Kemudian penelitian tentang pengetahuan wajib pajak sudah pernah juga diteliti oleh beberapa peneliti, yaitu Caroko (2014), Burhan (2015), Putri (2015), Muarifah (2012) penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) yang menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Yang terakhir mengenai pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang diteliti oleh Sementara itu Purba (2016) mendapatkan hasil yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi secara positif oleh sosialisasi perpajakan. Namun hasil tersebut berlawanan dengan penelitian yang dilakukan Winerungan (2013) menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak dipengaruhi oleh sosialisasi selanjutnya pada penelitian Primasari (2016) menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif oleh sosialisasi perpajakan.

Melihat hal tersebut masih terdapat inkonsistensi hubungan antara bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi, sosialisasi serta pengetahuan pajak terhadap suatu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang akan dilakukan ini dimaksudkan agar mendapatkan hasil kesepakatan dan dapat mengetahui hasil apa saja yang bisa membedakan serta menyebabkan

perbedaan hasil kesepakatan selanjutnya akan diteliti lebih lanjut pada penelitian ini.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam suatu sistem perpajakan, oleh karena itu diperlukan kemudahan dalam setiap aspeknya oleh karena itu, diharapkan agar kepatuhan serta kewajiban perpajakan dapat dijalankan dan dipahami dengan mudah serta sistematis menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dan dengan dibekali pengetahuan pajak dari sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak untuk mengetahui tatacara perpajakan sehingga pelaksanaan dalam hal melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku, maka dilakukan penelitian ini yang digunakan untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cilacap, sasaran penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas atau melakukan kegiatan usaha.

Kemudian wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas atau melakukan kegiatan usaha harus mengisi SPT Tahunan Form 1770 sebagai tanda bahwa telah menyampaikan kewajibannya. Sehingga disebut wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pekerjaan bebas atau kegiatan usaha merupakan wajib pajak yang melakukan pekerjaan serta melakukan sebuah kegiatan usaha atau tidak bekerja untuk orang lain. Setiap wajib pajak yang mempunyai kegiatan usaha merupakan setiap wajib pajak yang melakukan aktivitas seperti usaha jasa, industri, dagang dan sebagainya. Selanjutnya adalah wajib pajak orang pribadi yang tergolong pekerjaan bebas yaitu wajib pajak orang pribadi

yang melakukan pekerjaan dengan memiliki skill tertentu sebagai yang tidak bekerja untuk orang lain. Yang merupakan pekerjaan bebas adalah praktik pribadi sebagai seorang pengacara, praktik dokter ataupun pengacara serta sebagai konsultan dan sebagainya.

Objek penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas atau kegiatan usaha di kabupaten Cilacap yang terdaftar di KPP Pratama Cilacap. Penelitian ini dilakukan karena melihat potensi kota Cilacap yang memiliki kekayaan alam yang melimpah karena ditunjang oleh keadaan geografis maupun dari sektor ekonomi khususnya perindustrian, yang mana samudra hindia berada disebelah selatan kota Cilacap hal itu menjadikan kota Cilacap mempunyai sumber daya laut yang sangat melimpah, bahkan kota Cilacap juga menjadi tempat berlabuh kapal besar sehingga berkembang menjadi kawasan industri.

Kota Cilacap juga memiliki kekayaan hasil tambang yang melimpah karena terdapat kegiatan industry yang cukup besar antara lain Pabrik Semen PT Solusi Bangun Indonesia Pabrik Cilacap, Pertamina Refinery Unit IV, PLTU CILACAP, pengolahan ikan PT. Juifa Internasional serta ada Pabrik Tepung Panganmas Intipersada. Kemudian selain mempunyai hasil sumber daya laut yang kaya, potensi hasil pertanian di kota ini juga sangat menjanjikan. Berdasarkan kondisi dan keadaan alam di kota Cilacap, maka perekonomian di kota ini akan semakin meningkat karena meliputi berbagai macam kegiatan industri maupun usaha khususnya di bidang perdagangan, pertanian, pertambangan, serta perikanan.

Penelitian ini merupakan sebuah replikasi dari penelitian Sudrajat & Ompusunggu (2015) dengan menggunakan variabel independen yang sama karena indikator-indikator variabel tersebut merupakan bagian yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan saat ini dan yang membedakannya dengan penelitian terdahulu adalah dengan menambahkan variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cilacap sehingga penelitian ini dapat menjadi suatu proses evaluasi secara sistematis tentang kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat menjadi indikator untuk meningkatkan intensitas kepatuhan wajib pajak oleh karena itu dari uraian latar belakang diatas peneliti mengangkat judul penelitian “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cilacap”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cilacap ?
2. Apakah sosialisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cilacap ?
3. Apakah pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cilacap ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mencari bukti empiris apakah teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cilacap
2. Untuk mencari bukti empiris apakah sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cilacap
3. Untuk mencari bukti empiris apakah pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cilacap

D. Manfaat penelitian

Riset studi ini bertujuan untuk memberikan manfaat baik secara praktis maupun manfaat teoritis bagi berbagai pihak. Berikut manfaat yang nantinya dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dengan menambah literatur bagi instansi pemerintahan. Selain itu dapat dijadikan referensi untuk penelitian pada masa yang akan datang dengan topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Pemerintah

Instansi atau pimpinan dapat menambah informasi tentang bagaimana menganalisis dan mengetahui pengaruh-pengaruh apa saja yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Manfaat bagi perguruan tinggi sebagai bahan evaluasi bagi pengembangan karya ilmiah serta dapat menjadi literatur dalam bidang perpajakan

3. Manfaat Peneliti

Manfaat bagi peneliti sebagai sarana pengembangan berpikir kritis dengan penerapan teori selama diperkuliahan mengenai kepatuhan wajib pajak