

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan hal yang diwajibkan oleh undang-undang kepada negara untuk dibayar oleh individu dan organisasi, digunakan untuk kepentingan umum negara dan tidak menghasilkan timbal balik secara langsung. Pajak membantu pertumbuhan kebutuhan nasional, yang menjadikannya salah satu sumber penerimaan terbesar dan paling penting bagi negara (Rustandi & Erfiansyah, 2021). Pajak memberikan kontribusi yang signifikan sebagai pendapatan negara, pajak memainkan peran penting dalam pembangunan negara Indonesia. Pemerintah juga dituntut untuk bijaksana dalam mengelola pendapatan negara (Sudirman et al., 2020). Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang tentunya sangat berpotensi dalam membiayai pembangunan nasional. Wajib pajak disebut patuh terhadap pajak apabila wajib pajak sadar melaporkan kewajiban pajaknya baik masa maupun tahunan secara tertib, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku (Tambun & Ananda, 2022).

Kepatuhan wajib pajak serta upaya dalam memenuhi kewajiban pajak tersebut karena adanya pengaruh sikap nasionalisme dalam setiap individu (Tambun & Haryati, 2022). Wajib pajak yang menyetorkan pajak serta melaporkan pajaknya harus secara benar, lengkap, dan jelas, hal tersebut menjadi faktor penting dalam kepatuhan wajib pajak. Menurut Menteri Keuangan RI Indonesia memiliki total

pendapatan pada tahun 2023 sebesar Rp. Rp1.407,9 triliun dengan tingkat pertumbuhan sebesar 5,4 persen dari total kontribusi pajak penghasilan sekitar Rp1.105,6 triliun atau 54,7 persen. Peningkatan pendapatan Indonesia ini tidak lepas dari kesadaran masyarakat Indonesia akan kepatuhan pajak. Perpajakan merupakan fenomena yang sangat kompleks bagi masyarakat dan pemerintah Indonesia saat ini (Cahyadi, 2019). Digitalisasi layanan pajak juga berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak agar mempermudah wajib pajak untuk melaporkan SPTnya, menimalisir biaya, agar kepatuhan wajib pajak dan kedisiplinan wajib pajak dapat meningkat (Barid & Wulandari, 2021), salah satu kriteria wajib pajak yang patuh adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Menurut Dewan Jendral Pajak (DJP) jumlah kepatuhan dalam pelaporan SPT di Indonesia tahun ini masih rendah, dengan target sebesar 16.178.999 WP atau 83%, sedangkan WP yang telah melaporkan SPT tepat waktu hanya sebesar 14.598.067 WP (11.68 juta WPOP dan 333.710 WP badan). Adanya pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah dalam melakukan layanan merupakan salah satu strategi dalam memudahkan pelayanan publik. Masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi informasi juga akan lebih mudah dalam melakukan kegiatan (Ibad & Lolita, 2020).

Teknologi informasi berperan dalam pengumpulan penerimaan pajak dan tidak lagi dipandang hanya sebagai sarana pendukung. Penguasaan data dan teknologi informasi menjadi salah satu pilar penting dalam pelaksanaan reformasi

perpajakan. Menurut pernyataan Tambun & Ananda, (2022) digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak untuk mencapainya target penerimaan pajak bagi negara, pemerintah, serta DJP memberikan terobosan atau inovasi baru pada era digital saat ini agar memberikan pelayanan yang lebih mudah dan lebih efisien bagi wajib pajak, yaitu dengan layanan berbasis *online*. Pemerintah ingin agar tingkat kepatuhan wajib pajak dapat mengalami peningkatan dengan adanya kemudahan teknologi informasi digital. Perubahan yang dilakukan DJP selain pengembangan adalah perubahan dalam bidang teknologi informasi pemerintah juga melakukan reformasi dibidang administrasi perpajakan (Magribi & Yulianti, 2022).

Peran sistem digital terhadap kepatuhan wajib pajak bertujuan untuk mencapai target penerimaan pajak bagi negara, DJP yang didukung pemerintah menciptakan terobosan atau inovasi baru pada era digital dengan memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi wajib pajak, yaitu dengan layanan secara daring. Di era perkembangan teknologi, banyak modernisasi sistem administrasi yang telah diterapkan oleh DJP, seperti adanya *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* yang berguna untuk melakukan registrasi, pelaporan, serta pembayaran pajak secara *online* (Lestari, 2020). Pada penerapan digitalisasi perpajakan, masyarakat tidak bisa serta merta memahami perubahan atau digitalisasi di dunia perpajakan, Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian sistem administrasi seperti *e-filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan sistem administrasi masih minim (Marcini et al., 2023).

Kepatuhan perpajakan tidak lepas dari pengetahuan individu dalam perpajakan yang berlaku di Indonesia. Pengetahuan perpajakan adalah segala segala segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan pajak. Penduduk yang tercatat sebagai wajib pajak serta memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dianggap sudah menguasai peraturan perpajakan. Minimnya pengetahuan perpajakan menyebabkan wajib pajak kurang berminat membayar pajak yang mengakibatkan terhadap penerimaan negara (Esameralda, Tri, 2022).

Menurut penelitian Kesaulya et al., (2022) Wajib Pajak belum memahami tentang tata cara pemabayaran pajak, perhitungan, dan pelaporan pajak yang benar dan sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan belum dilakukan secara maksimal dan merata oleh fiskus. Sosialisasi perpajakan dinilai penting untuk mengoptimalkan penerapan digitalisasi perpajakan berupa mekanisme pelaporan pajak tahunan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak wajib pajak orang pribadi serta memberikan informasi perpajakan yang lebih banyak.

Sosialisasi perpajakan yang meningkat dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya membayar pajak, sehingga pengetahuan pribadinya akan semakin meningkat dan mampu menunaikan kewajibannya serta manfaat perpajakannya. Kurangnya sosialisasi pajak yang diberikan kepada masyarakat menyebabkan banyak masyarakat yang masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka dalam menunjang pembangunan

nasional. Hal tersebut bisa terjadi karena masyarakat merasa belum melihat manfaat atau wujud nyata yang dapat dirasakan oleh masyarakat dari pajak yang telah dibayarkannya. Sosialisasi yang diberikan bertujuan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan kemauan masyarakat khususnya para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sebagai bentuk kontribusi nyata untuk pembangunan nasional (Zaikin et al., 2022). Semakin sering pemerintah melakukan kegiatan sosialisasi perpajakan maka akan semakin baik informasi dan kesadaran masyarakat mengenai pajak dan sistem perpajakan, dengan harapan dapat memotivasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Hartinah et al., 2022).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian tentang pemanfaatan teknologi informasi digital yang telah diteliti oleh Parso & Darmawan (2023), Azizah & Nurhayati, (2023), Magribi & Yulianti (2022), Madurano & Umaimah (2023) yang menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin baiknya pemanfaatan teknologi informasi maka dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak, sedangkan penelitian oleh Wardani & Wati (2018), Akbar & Apollo (2020), Annisah & Susanti, (2021) tidak menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Annisah & Susanti, (2021), Kesaulya et al., (2022) pengetahuan perpajakan menghasilkan pengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan, karena semakin tinggi wawasan seseorang tentang pajak, maka dapat dipastikan kepatuhannya dalam menjalankan kewajiban perpajakannya juga akan meningkat. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, maka akan patuh terhadap kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Sharini & Asyik, (2021), sebaliknya menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan karena penyampaian pemahaman perpajakan belum maksimal dan penerimaan pengetahuan perpajakan wajib pajak sangat rendah sehingga wajib pajak rentan dikenai denda atau sanksi yang berlaku.

Berdasarkan penelitian tentang sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi yang telah diteliti oleh Kesaulya et al., (2022), Amalia & Anwar, (2023), Lestari (2020) menjelaskan bahwa sosialisasi pajak dapat memoderasi hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Asra & Pratomo, (2021) Sharini & Asyik (2021), Darajat & Sofianty, (2023), menunjukkan hasil yang berbeda bahwa sosialisasi pajak tidak terbukti memoderasi pemanfaatan teknologi informasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti, adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan kepada Wajib Pajak belum berjalan secara maksimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Kesaulya et al., (2022) tentang sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi antara hubungan pengetahuan perpajakan dan kepatuhan perpajakan sosialisasi perpajakan yang baik akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang segala ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak dengan pengetahuan yang memadai akan berdampak pada kepatuhannya dalam memenuhi segala kewajiban perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdiri dari pemanfaatan teknologi informasi digitalisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka perumusan masalah pernyataan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah pemanfaatan teknologi informasi digital berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan?
3. Apakah sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh pemanfaatan teknologi informasi digital terhadap kepatuhan perpajakan?
4. Apakah sosialisasi perpajakan memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari :

1. Untuk menguji pengaruh dari pemanfaatan teknologi informasi digitalisasi terhadap kepatuhan perpajakan.
2. Untuk menguji pengaruh dari pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan.
3. Untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan memoderasi teknologi informasi digital terhadap kepatuhan perpajakan.
4. Untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk peneliti dan masyarakat, diantaranya sebagai berikut :

#### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk menjelaskan faktor apa saja yang menjadi penghambat atau pendorong wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan.

#### **2. Bagi Masyarakat**

Masyarakat yang menjadi responden pada penelitian ini dapat mengetahui lebih jelas tentang pentingnya kepatuhan dengan bantuan teknologi

informasi modernisasi untuk memudahkan administrasi perpajakan dengan sosialisasi perpajakan yang digencarkan pemerintah dengan baik.

### **1.5. Sistematika Penulisan Skripsi**

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada BAB 1 ini terdapat latar belakang permasalahan yang mendorong penelitian dilakukan, terdapat rumusan masalah dan tujuan penelitian yang akan dilakukan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB 2 terdapat ulasan lebih lanjut pada artikel atau rujukan yang digunakan dalam penelitian dengan data yang relevan beserta dengan landasan teori yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Pada BAB 3 berisi metode yang digunakan peneliti untuk meninjau keabsahan penelusuran dan Informasi yang didapat dari metode pengumpulan data, jenis penelitian, teknik analisis data, dan populasi/ sampel.

#### **BAB 4 GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN**

Pada BAB 4 berisi mengenai gambaran subjek penelitian yang meliputi analisis deskriptif, analisis data, dan analisis statistic yang digunakan dalam penelitian dar masing-masing variabel .

## BAB 5 PENUTUP

Pada BAB 5 berisi mengenai kesimpulan dari penelitian berdasarkan hasil akhir yang diperoleh dari hasil pengujian

