BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dikutip dari laman resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementrian Keuangan, pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa. Pajak menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar bagi negara. Dilihat pada laman resmi (DJP) disampaikan bahwa salah satu fungsi pajak adalah *Budgetair*, di dalam fungsi ini pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara baik yang bersifat rutin maupun tidak rutin. Selama masa pandemi, pajak digunakan untuk membiayai kepentingan khalayak ramai yang berhubungan dengan pademi seperti pengadaan alat-alat kesehatan, pengadaan vaksin, dan perawatan pasien covid-19, oleh karena itu masyarakat khususnya wajib pajak mempunyai peranan yang cukup tinggi untuk membayar pajak agar penerimaan pajak yang diharapkan pemerintah dapat tercapai.

Indonesia menganut *Self assestment system* dalam pemungutan pajak, dimana wajib pajak diberikan kepercayan untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (DJP). Akun resmi (DJP) Orang pribadi yang telah terdaftar sebagai wajib pajak ditandai dengan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) mempunyai kewajiban untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak peghasilan.

Di Nusa Tenggara Timur tepatnya di kabupaten Timor Tengah Selatan terdapat Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang merupakan instansi vertikal dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Atambua, Terdapat 37.656 wajib pajak terdaftar di KP2KP Soe. Wajib pajak yang ada di Kabupaten Timor Tengah Selatan dibagi menjadi empat jenis Wajib pajak yaitu Badan, Bendahara, Orang Pribadi Karyawan dan Orang Pribadi Non Karyawan. Statistik dari wajib pajak di Kabupaten Timor Tengah Selatan digambarkan pada table 1.1

STATISTIK WAJIB PAJAK				
JENIS WP	JML WP	WAJIB PAJAK LAPOR SPT	JML WP BAYAR	PENERIMAAN 2021 (RP)
Badan	2.029	2.374	98	31.865.007.903
Bendahara	1.883		113	9.117.543.705
OP Karyawan	21.511		86	165.218.619
OP Non Karyawan	12.233		379	447.088.971
Jumlah	37.656	2.374	676	41.594.895.158

Tabel 1. 1

Statistik Wajib Pajak 2021 kab. Timor Tengah Selatan

Sumber : https://youtu.be/AcH5eXYTiYU

Pada Tahun pajak 2021 hanya 2.374 Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya yang berarti bahwa Wajib Pajak Di Timor Tengah Selatan tidak semuanya melakukan Pelaporan SPT Tahunan. Wajib Pajak tidak melakukan pelaporan SPT Tahunan bisa jadi dikarenakan kurang memahami cara untuk melakukan pelaporan SPT tahunan seperti Pada hari senin tanggal 21 Maret 2022

KP2KP Soe mengadakan edukasi pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi di Polres TTS yang merupakan bentuk dari dukungan atas Gerakan 100% Pelaporan SPT Tahunan, dalam acara ini Kepala Polres TTS meminta seluruh anggota Polres dan Jajarannya agar melaporkan SPT Tahunan menggunakan *E-Filling*, dan bagi anggota yang dapat menggunakan *E-Filling* tanpa bantuan dari petugas akan mendapatkan souvenir (DJP). Berita diatas dapat dilihat bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Timor Tengah Selatan masih sangat awam dan menjadi hal yang baru dalam penggunaan Teknologi dan *E-Filling*, dan terlihat bahwa petugas masih harus membantu Wajib Pajak dalam pelaporan SPT menggunakan *E-Filling*.

Penelitian ini meggunakan *theory of planned behavior* (TPB), yang diperkenalkan oleh Ajzen (1991), yang merupakan salah satu teori yang banyak diaplikasikan dalam beragam perilaku, dalam teori ini Saputra (2019) berpendapat bahwa perilaku yang ditampilkan oleh wajib pajak timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Amrullah, M A (2020) mengatakan bahwa dengan TPB dapat menjelaskan mengenai niat dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya untuk membayar maupun melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya.

Salah satu faktor yang dianggap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah Kualitas Pelayanan. Atarwaman (2020), mengatakan bahwa Pelayanan dalam pajak sendiri merupakan pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak dari Direktorat Jenderal Pajak dalam membantu Wajib Pajak untuk memenuhi Kewajiban Perpajakannya. Kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam memberikan layanan yang berdampak langsung pada kepuasan penerima layanan. Menurut Pranadata (2014), Kualitas Pelayanan Pajak merupakan salah satu hal

yang meningkatkan minat Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan petugas pelayanan pajak diharapkan untuk memiliki kompetensi yang baik terkait semua hal yang berhubungan dengan perpajakan Indonesia. Indriyani & Askandar (2018), dalam penelitian ini dikatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Akbar & Apollo (2020) mengatakan bahwa pelayanan perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020), mendapat hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemanfaatan Teknologi Informasi juga dianggap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Abdul Kadir (2014), menyampaikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan pengembangan layanan pajak berbasis teknologi informasi agar memudahkan proses administrasi perpajakan melalui pelayanan yang meliputi E-SPT, *E-Filling*, dan *E-billing*. Teknologi Informasi pada dasarnya merupakan alat namun keberadaannya sangat penting untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas kerja, menghemat waktu, tenaga, serta mempercepat arus informasi. Pada saat ini KP2KP Soe sudah menggunakan Teknologi dalam kegiatan pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak. Akbar & Apollo (2020), pada penelitian juga mengatakan bahwa Pemanfaatan teknologi Informasi juga berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Amrullah, M A (2020), mendapatkan hasil bahwa pemanfaatan teknologi Informasi perpajakan berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan

wajib pajak. Hasil yang berbeda terdapat pada penelitian Annisah & Susanti (2021), yang hasilnya membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu faktor yang dianggap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah Pemahaman perpajakan. Rizky dan Nur (2019) mengatakan bahwa Wajib pajak tidak taat terhadap kewajiban perpajakannya diakibatkan karena kurangnya pemahaman perpajakan. Pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses seorang wajib pajak untuk memahami tentang perpajakan dan mengimplementasikan pemahaman itu untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan membayar pajak. Wajib Pajak dapat memperoleh pengetahuan perpajakan dari petugas pajak, media informasi, Konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak untuk memahami mengenai perpajakan. Penelitian Penelitian Zahrani & Mildawati (2019), mengakatan bahwa Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Amrullah, M A, (2020), juga mengatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda diperoleh dari penelitian Pebrina & Hidayatulloh (2020), yang mendapat hasil bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak digunakan sebagai topik penelitian karena terdapat perbedaan pada hasil penelitian sebelumnya. Fenomena yang terjadi di Kabupaten Timor Tengah selatan maka Wajib pajak di Timor Tengah Selatan dijadikan sebagai responden (subjek penelitian) pada penelitian saat ini, dengan demikian maka penelitian ini diberi judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemanfaatan**

Teknologi Informasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak."

1.2 Perumusan Masalah

Adapun Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1 Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Timor Tengah Selatan?

2 Apakah Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Timor Tengah Selatan?

3 Apakah Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Timor Tengah Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Timor Tengah Selatan
2. Mengetahui pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Timor Tengah Selatan
3. Mengetahui pengaruh pemahaman Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Timor Tengah Selatan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Berikut ini adalah beberapa manfaat penelitian:

1. Manfaat akademik

   Peneliti berharap agar penelitian ini dijadikan wawasan dan referensi pada penelitian di masa yang akan datang terkait dengan topik Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Manfaat praktis

   Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, mampu memberikan pemahaman dan kesadaran kepada wajib pajak akan pentingnya kesadaran untuk membayar pajak dan peneliti berharap dengan adanya penelitian ini pemerintah mampu memberikan prosedur dan ketetapan yang memudahkan dan menyadarkan Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban mereka.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah:

1. Bab 1 Pendahuluan

   Bab ini berisi penjelasan mengenai mengapa topik ini diangkat, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

2. Bab 2 Tinjauan Pustaka

   Bab ini berisi penjelasan mengenai teori yang mendukung penelitian, serta ringkasan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta pengembangan hipotesis

3. Bab 3 Metode Penelitian

   Bab ini berisi metode pengujian penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, data dan metode pengumpulan, metode analisis data serta pengujian hipotesis.

4. Bab 4 Gambaran Subyek Penelitian Dan Analisis Data

   Bab ini membahas mengenai gambaran umum subyek penelitian serta analisis data yang meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik, serta pembahasan atas hasil penelitian yang telah dianalisis

5. Bab 5 Penutup

   Bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang berisi jawaban dari rumusan masalah dan pembuktian hipotesis, keterbatasa pada penelitian dan saran kepada pihak terkait dan penelitian berikutnya