

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu pilar utama dalam struktur pendapatan negara. Pajak adalah kontribusi wajib dari individu dan badan usaha sesuai dengan Undang-undang, yang dipergunakan untuk membiayai pembangunan nasional tanpa adanya imbalan langsung, demi tercapainya kesejahteraan rakyat. Menurut Soemitro, pajak merupakan kontribusi masyarakat kepada negara untuk mendukung pembiayaan pembangunan dengan tujuan menciptakan kemakmuran bersama (Pamuji & Nasihuddin, 2020). Dengan demikian, peran pajak sangat vital dalam penyediaan fasilitas publik SPT pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur transportasi.

Seiring perkembangan era globalisasi, teknologi informasi telah menjadi kunci dalam mendukung kegiatan perpajakan. Pemanfaatan komputer dan internet mempermudah proses pelaporan serta pembayaran pajak, mempercepat arus informasi, dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan hasil yang berbeda terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak. Misalnya, penelitian Annisah & Susanti (2021) menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sebaliknya, penelitian lain menunjukkan bahwa teknologi dapat mempermudah pelaporan kewajiban perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Djo, 2022). Namun, agar teknologi ini benar-benar optimal, diperlukan pengetahuan dan literasi perpajakan yang memadai dari masyarakat. Pengetahuan yang baik membuat Wajib Pajak lebih mudah

memahami hak dan kewajibannya, sehingga dapat mendorong kepatuhan dalam melaporkan kewajiban pajak.

Tabel 1. 1
Laporan SPT Elektronik

Daftar WP Orang Pribadi yang Menyampaikan Laporan SPT Secara Elektronik		
2022	2023	2024
35.423	38.874	36.347

Sumber: KPP Pratama Tanjungpinang

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui seseorang, dipahami, dan dimengerti sebagai ilmu yang didapatkan dengan adanya pembelajaran dan pengalaman. Pengetahuan tentang perpajakan juga memiliki tujuan agar Wajib Pajak dapat memahami pajak lebih dalam lagi dikarenakan apabila Wajib Pajak paham dalam menghitung dan melaporkan pajaknya maka akan bisa meningkatkan minat Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya tersebut. Pengetahuan yang memadai tentang sistem perpajakan tidak hanya memungkinkan Wajib Pajak untuk memahami kewajiban mereka secara lebih baik, tetapi juga meningkatkan minat mereka untuk melaporkan kewajiban pajak dengan benar.

Pemahaman Wajib Pajak yang masih rendah juga menjadi masalah, terlihat dari masih adanya kesalahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan ketidakpahaman terhadap prosedur perpajakan, meskipun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) telah menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu untuk membantu Wajib Pajak dengan segala kebutuhan dan permasalahannya. Urgensi terkait pengetahuan pajak dibuktikan oleh Zahrani & Mildawati (2019) yang menegaskan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, penelitian Nasiroh & Afiqoh (2022) justru

menunjukkan hasil yang berbeda. Dengan demikian, masih terdapat gap penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Selain pengetahuan dan teknologi, faktor eksternal yang memengaruhi kepatuhan adalah kepuasan layanan pajak dan kualitas layanan pajak. Kedua aspek ini berbeda dan perlu dipisahkan secara jelas. Kepuasan layanan merujuk pada sejauh mana Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan aparat pajak. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, Wajib Pajak cenderung merasa puas dan lebih termotivasi untuk patuh. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepatuhan. Penelitian Suarjana et al (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sementara itu, kualitas layanan pajak menekankan pada standar pelayanan itu sendiri, responsivitas, keandalan, dan empati dari fiskus pajak. Ketika pelayanan tersebut responsif, berkualitas, dan memuaskan, Wajib Pajak akan termotivasi untuk lebih taat membayar pajak. Jika pelaksana pelayanan pajak kurang responsif, hal ini dapat menyebabkan berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Namun, hal tersebut kontradiktif dengan hasil penelitian oleh Zahrani & Mildawati (2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sementara itu, penelitian Ertika & Rahmawati (2021) mendukung teori tersebut, di mana kualitas pelayanan justru memengaruhi kepatuhan. Hal ini menimbulkan gap yang menarik, karena menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik belum tentu menjamin meningkatnya kepatuhan pajak.

Selain itu, kesadaran akan sanksi pajak juga turut memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, di mana pengetahuan mengenai sanksi dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan sarana untuk menjamin atau mencegah (preventif) agar Wajib Pajak dapat mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan dan tidak melanggarnya. Di mana sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak juga berfungsi untuk mencegah terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang tidak diinginkan oleh Wajib Pajak. Denda akan dikenakan untuk ketidakpatuhan dengan kewajiban pajak Wajib Pajak berdasarkan undang-undang perpajakan. Sanksi yang dikenakan untuk setiap Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Sanksi yang tegas dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak, hal ini dibuktikan oleh penelitian (Firmansyah, Harryanto, & Trisnawati 2022). Namun, penelitian Alfiona & Fajriana (2020) justru menunjukkan bahwa tidak semua Wajib Pajak memahami konsekuensi dari sanksi, sehingga sanksi tidak selalu efektif.

Tarif pajak juga menjadi salah satu faktor yang tidak bisa dipandang sebelah mata. Tarif pajak adalah tarif yang dipakai untuk menentukan besarnya pajak yang wajib dibayarkan. Tingkat tarif yang wajar, sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat, dapat menciptakan rasa keadilan dan mengurangi resistensi terhadap kewajiban perpajakan. Sebaliknya, tarif pajak yang terlalu tinggi dapat mendorong kewajiban pajak untuk dihindari atau tidak dipenuhi sama sekali. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari & Putra (2024) menyimpulkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib. Besar kecilnya tarif pajak

tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, dikarenakan tarif pajak sudah ditetapkan oleh pemerintah yang harus dipatuhi, dan apabila melanggarnya akan dikenakan sanksi yang berlaku. Sedangkan penelitian oleh Basiroh & Sari (2024) menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh, menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh tarif pajak yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat adanya perbedaan hasil penelitian terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan hasil penelitian ini menjadi dasar penting bagi peneliti untuk mengkaji kembali faktor-faktor tersebut sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Tingkat Literasi Pajak Masyarakat, Kepuasan Layanan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak, serta Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak disebabkan oleh pengetahuan Sebagian besar Wajib Pajak tentang pajak (peraturan perpajakan, fungsi pajak, dan sistem perpajakan yang digunakan) masih rendah.
2. Pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan teknologi perpajakan masih rendah, sehingga akan mempengaruhi tingkat kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak.

3. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
4. Layanan pajak yang lambat menurunkan kepuasan Wajib Pajak, yang pada akhirnya mengurangi tingkat kepatuhan mereka.
5. Sanksi pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak diduga masih belum optimal penerapannya dan belum mampu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
6. Tarif pajak yang tinggi atau tidak proporsional dengan pendapatan Wajib Pajak dapat menjadi beban berat, terutama bagi mereka yang berpenghasilan rendah atau menengah. Hal ini bisa menyebabkan Wajib Pajak merasa tidak adil dan akhirnya menghindari kewajiban perpajakan mereka.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diperoleh, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?
2. Apakah tingkat literasi pajak masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?
3. Apakah kepuasan layanan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?
4. Apakah kualitas layanan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?

5. Apakah sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?
6. Apakah tarif pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?
7. Apakah pemanfaatan teknologi, tingkat literasi pajak masyarakat, kepuasan dan kualitas layanan pajak, sanksi pajak serta tarif pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi?

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada ruang lingkup Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai karyawan swasta di KPP Pratama Tanjungpinang pada tahun 2024. Peneliti membatasi fokus analisis pada enam variabel, yaitu pemanfaatan teknologi, tingkat literasi pajak masyarakat, kepuasan layanan pajak, kualitas layanan pajak, sanksi pajak, serta tarif pajak dalam hubungannya dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang.

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pemanfaatan teknologi terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan tingkat literasi pajak masyarakat terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kepuasan layanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?

4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?
5. Untuk mengetahui pengaruh signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?
6. Untuk mengetahui pengaruh signifikan tarif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang?
7. Untuk mengetahui Apakah pemanfaatan teknologi, tingkat literasi pajak masyarakat, kepuasan dan kualitas layanan pajak, sanksi pajak serta tarif pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Sebagai penguat teori kepatuhan Wajib Pajak yang diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan informasi yang berguna dalam menyempurnakan teori-teori akuntansi perpajakan khususnya mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi, tingkat literasi pajak masyarakat, kepuasan dan kualitas layanan pajak, sanksi pajak serta tarif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Karyawan Swasta.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini berperan sebagai salah satu kewajiban dalam menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) Akuntansi di Universitas Maritim Raja Ali Haji. Selain itu, proses penelitian ini juga

menambah wawasan penulis mengenai kepatuhan Wajib Pajak Karyawan Swasta.

- b. Bagi akademis, menambah referensi perbandingan yang akan datang serta sebagai tambahan kepustakaan yang sudah ada.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang kajian kepatuhan wajib pajak yang akan dilakukan di masa mendatang.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang kajian pustaka, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mengemukakan tentang metode penelitian, objek penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang uraian mengenai pelaksanaan penelitian, deskripsi unit analisis/observasi, hasil penelitian dan pembahasan mengenai populasi atau sampel penelitian, variabel-variabel data dan interpretasi serta hasil pengujian terhadap jawaban ditolak atau diterimanya hipotesis yang telah dibuat sebelumnya.

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, serta saran perbaikan yang diharapkan dapat dijadikan masukan.

