

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), Pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh Orang Pribadi Atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pendapatan yang diperoleh dari pajak digunakan untuk mendanai pelaksanaan program pemerintah, pembangunan infrastruktur serta membiayai layanan publik bagi masyarakat.

kepatuhan pajak di indonesia masih tergolong cukup rendah. Hal ini dibuktikan berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak dalam kurun waktu lima tahun terakhir yang belum pernah mencapai 100 persen. Rasio kepatuhan wajib pajak tahun lalu hanya mencapai 85,70%, meskipun sudah melampaui target kepatuhan tahun 2024 yang ditetapkan sebesar 83,23%. Pada tahun 2020 dan 2021, rasio tingkat persentase kepatuhan pajak juga belum maksimal, mencerminkan tantangan yang masih dihadapi dalam upaya mendorong kepatuhan penuh dari para wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan yang baik dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang kewajiban mereka. Wajib pajak yang memahami peraturan perpajakan cenderung lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajak.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan, seperti penggunaan teknologi informasi, dapat mempermudah proses pelaporan pajak. Sistem yang lebih efisien dapat mengurangi beban administrasi bagi wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan.

Kualitas pelayanan yang baik dari relawan pajak dapat memberikan dukungan dan informasi yang diperlukan oleh wajib pajak. Pelayanan yang responsif dan informatif dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan.

Tarif pajak yang dianggap adil dan wajar dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka. Jika Tarif pajak terlalu tinggi, dapat menyebabkan resistensi dan penghindaran pajak dikalangan wajib pajak.

Dengan adanya teknologi informasi, proses administrasi perpajakan menjadi lebih efisien dan transparan. Sistem perpajakan yang modern memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajaknya. Secara online, sehingga memudahkan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Namun tidak semua pelaku UMKM memiliki akses yang memadai terhadap teknologi ini, sehingga perlu adanya upaya untuk memastikan bahwa semua wajib pajak dapat memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem perpajakan modern. Kualitas pelayanan dari relawan pajak juga menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Relawan pajak berperan sebagai jembatan antara pemerintah dan wajib pajak, memberikan informasi dan bantuan yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan memahami pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi perpajakan, kualitas

pelayanan relawan pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan pihak terkait dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak di sektor UMKM. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dari Penelitian Diatas Terdapat Kesenjangan dalam penelitian yang Pertama pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dimana beberapa studi menunjukkan bahwa pengetahuan tersebut tidak berkontribusi positif terhadap kepatuhan. Hal ini membuka peluang untuk mengeksplorasi faktor lain yang mungkin lebih berpengaruh. Berbagai studi telah menunjukkan bahwa pemahaman terhadap perpajakan berperan positif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Hasil studi yang telah dipaparkan oleh Mardiasmo (2018) mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan pajak di kalangan wajib pajak orang pribadi (WPOP) umumnya lebih rendah dibandingkan dengan wajib pajak badan.

Namun, masih minim penelitian yang menelaah pengaruh dari variasi tingkat kepatuhan (seperti tingkat dasar, menengah, dan lanjutan) terhadap tingkat kepatuhan secara lebih spesifik dan mendalam. Modernisasi dalam sistem perpajakan, khususnya melalui penerapan teknologi informasi, telah diimplementasikan di banyak negara. Meski demikian, masih terbatas jumlah kajian yang fokus menelusuri dampak konkret dari modernisasi ini terhadap tingkat kepatuhan pajak, khususnya untuk wajib pajak orang pribadi.

Kualitas pelayanan relawan pajak, pelayanan yang diberikan oleh relawan

pajak berpotensi memengaruhi perilaku kepatuhan. Akan tetapi, riset yang secara komprehensif membandingkan pengaruh kualitas layanan relawan pajak dengan faktor-faktor lain yang memengaruhi kepatuhan masih sangat terbatas. Tarif pajak yang tinggi seringkali dikaitkan dengan rendahnya tingkat kepatuhan. Namun, masih sedikit studi yang secara langsung menganalisis hubungan antara tingkat tarif pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, terutama dalam konteks perbandingan dengan faktor lain.

Fenomena Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Fenomena yang diungkapkan oleh S. Angeline (2023) menunjukkan bahwa pemahaman yang mendalam mengenai kewajiban perpajakan sangat krusial untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang baik dapat mendorong individu dan badan usaha untuk lebih baik dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Perbedaan hasil X1- Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak,

- a) Menurut M. Zaikin (2023), pengetahuan perpajakan adalah informasi penting yang diperlukan oleh individu dan badan usaha untuk memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan tepat.
- b) Dalam penelitian yang dilakukan oleh A. Prasetyo (2022), diungkapkan bahwa pemahaman yang baik tentang perpajakan dapat mengurangi kesalahan dalam pelaporan pajak dan meningkatkan tingkat kepatuhan, karena wajib pajak memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan peraturan yang ada.

X2- Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,

- a) A. Prasetyo (2022): Prasetyo menyatakan bahwa modernisasi perpajakan menghadirkan tantangan, terutama bagi wajib pajak yang tidak terbiasa dengan teknologi.
- b) K. J. Manek (2021): Dalam penelitiannya, Manek menemukan bahwa peningkatan pengawasan yang dihasilkan dari modernisasi perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

X3- Kualitas Pelayanan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,

- a) Safira & Haryadi (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh relawan pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).
- b) Putri & Ramadhani (2021) menemukan bahwa tidak seluruh aspek dalam dimensi kualitas pelayanan relawan pajak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

X4- Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

- a) Rachmawati & Syahputra (2020) Tarif pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan WPOP.
- b) Yuliana (2021) Pengaruh tarif bergantung pada persepsi keadilan pajak. Jika tarif dianggap adil dan proporsional, WPOP cenderung patuh.
- c) Dewi & Putra (2022) Tarif pajak berpengaruh tidak langsung melalui persepsi beban pajak dan efisiensi negara.

Beberapa penelitian sudah membahas pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi . Modernisasi perpajakan melalui penerapan sistem teknologi informasi (e-system) dinilai dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan seperti pelaporan dan pembayaran pajak sehingga berpotensi meningkatkan kepatuhan (Supratiwi,2020; Kartika, 2022). Namun demikian, terdapat beberapa gap penelitian yang perlu mendapat perhatian dan pengembangan lebih lanjut.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan Uraian Latar Belakang, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada UMKM yang tergabung dalam Jak Preneur Wilayah Jakarta Selatan?
2. Apakah modernisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada UMKM yang tergabung dalam Jak Preneur Wilayah Jakarta Selatan?
3. Apakah kualitas pelayanan relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada UMKM yang tergabung dalam Jak Preneur Wilayah Jakarta Selatan?
4. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada UMKM yang tergabung dalam Jak Preneur Wilayah Jakarta Selatan?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pengetahuan perpajakan, Modernisasi Perpajakan, kualitas pelayanan dari relawan pajak, dan tarif pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan fokus pada pelaku UMKM di wilayah Jakarta selatan.

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui Modernisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada umkm yang tergabung dalam Jak Preneur Wilayah Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku umkm jak preneur di wilayah Jakarta Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi pelaku UMKM: Memberikan wawasan tentang pentingnya pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan pajak.
2. Bagi pemerintah: Menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif untuk pelaku UMKM.
3. Bagi akademisi: Menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang perpajakan dan kepatuhan pajak, serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
4. Bagi masyarakat: Meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan pajak dan peran pajak dalam pembangunan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelaku UMKM

