



## BAB I

### PENDAHULUAN

Di dalam bab ini penulis akan membahas mengenai pendahuluan yang di dalamnya terdapat latar belakang masalah. Latar belakang masalah membahas permasalahan dan berbagai fenomena yang ada, fenomena tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian akan fenomena tersebut. Berbagai permasalahan dan fenomena yang terdapat dalam latar belakang merupakan dasar yang digunakan penulis untuk merumuskan masalah. Setelah latar belakang masalah terdapat identifikasi masalah. Identifikasi masalah memuat rangkuman permasalahan yang timbul dari latar belakang masalah. Setelah identifikasi masalah, terdapat batasan masalah. Batasan masalah memuat pertanyaan yang dikaitkan dengan identifikasi masalah.

Setelah batasan masalah, terdapat batasan penelitian. Di dalam batasan penelitian, peneliti membatasi penelitian yang hendak diteliti oleh peneliti. Kemudian, terdapat juga rumusan masalah, atas batasan masalah diatas. Setelah rumusan masalah terdapat tujuan penelitian, dimana tujuan penelitian berisi mengenai jawaban-jawaban yang timbul dalam batasan masalah. Dan bagian terakhir adalah manfaat penelitian, dimana peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi pembaca penelitian ini dan dijadikan banyak pihak sebagai referensi bagi peneliti lainnya yang hendak melakukan penelitian serupa.

#### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah negara berkembang yang mengandalkan dua sumber utama sebagai sumber penghasilannya, yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri. Agar tidak terus – menerus mengandalkan sumber dana luar negeri, maka Indonesia harus mengoptimalkan sumber dana dalam negeri. Salah satu sumber

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





tunggakan pajak, serta membayar dan menghitung pajak terhutang. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak melaksanakan segala hal mengenai hak dan kewajiban pemajakannya. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang secara taat melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dalam penelitian ini penulis akan menjabarkan mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhannya. Melalui beberapa penelitian yang telah dilaksanakan terdahulu, dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah elektronisasi. Pelayanan pajak dengan berbasis teknologi informasi merupakan suatu hal yang tepat karena dapat menyederhanakan sistem perpajakan & dapat membantu terciptanya *good governance*. Kemajuan teknologi yang dimaksud adalah dengan penerapan media elektronik (*e-filling, e-billing, e-registration*). Penerapan *e-filling, e-billing, dan e-registrtrion* bertujuan untuk membuat sistem administrasi perpajakan di Indonesia lebih tertib dan dan transparan sehingga dapat dapat meminimalisir terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Menurut penelitian (Suherman et al., 2015), elektronisasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hal ini berbanding terbalik dengan penelitian Nurlaela (2017) Kania et al., 2017) (Putri, 2019) (Muturi, 2015) yang beranggapan bahwa penerapan elektronisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Wajib pajak akan mengetahui dan memahami perpajakan pada saat wajib pajak memahami dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut. Jika pengetahuan wajib pajak rendah, maka kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan



kewajibannya pun juga rendah, begitupun sebaliknya. Menurut penelitian (Nugraheni & Purwanto, 2015), semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak maka dapat semakin menyusutkan kemungkinan wajib pajak itu melanggar aturan perpajakan. Selain itu, penelitian (Sudrajat & Ompusunggu, 2015) memberikan sebuah bukti empiris bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian (Andinata, 2015) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Faktor ketiga yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Wajib pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya apabila sanksi yang dikenakan lebih merugikan. Penerapan sanksi dilakukan agar wajib pajak dapat lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sanksi dapat membuat wajib pajak lebih terstruktur dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Selain itu (Rara Susmita & Supadmi, 2016) (Ramadhanty & Zulaikha, 2020), menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hal ini bertolak belakang dengan penelitian (Andinata, 2015), yang menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor keempat yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan DJP dalam membantu wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tujuan dari pelayanan ini adalah memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan peraturan perpajakan tanpa berorientasi pada keuntungan atau laba. Menurut penelitian Nugraheni & Purwanto (2015) dan Romansyah & Fidiana (2020), pelayanan fiskus memiliki dampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut



(Andinata, 2015), pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kelima yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah lingkungan wajib pajak berada. Menurut (Kawengian et al., 2017) dan (Nabila & Isroah, 2019) lingkungan sosial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan sosialnya, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik. Pernyataan ini juga didukung oleh penelitian (N. P. D. A. Dewi & Diatmika, 2020), yang menyebutkan bahwa lingkungan sosial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan (Anggraeni, 2017) menentang pernyataan tersebut, dengan menyebutkan lingkungan sosial tidak memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang ada, serta adanya *research gap* dan penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik melaksanakan penelitian mengenai pengaruh elektronisasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah elektronisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?



5. Apakah lingkungan wajib pajak berada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?



### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka peneliti membatasi ruang permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah elektronisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

### D. Batasan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang ada, karena keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti, maka peneliti membuat batasan penelitian sebagai berikut: Penelitian ini dilakukan pada periode November 2020 – Juli 2021.

1. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di ITC Mangga Dua, Jakarta Utara.
2. Peneliti melakukan penelitian terhadap elektronisasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pengetahuan perpajakan yang peneliti maksud adalah seputar kewajiban wajib pajak.
4. Dalam pengetahuan perpajakan memiliki 6 dimensi, tapi peneliti hanya mengambil 3 dimensi. Sampai pada saat wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya.



5. Dalam kepatuhan material memiliki 3 dimensi, tapi peneliti hanya mengambil 2 dimensi. Karena objek pajak yang diteliti adalah wajib pajak yang memiliki peredaran bruto dibawah 4,8M.



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan penguraian masalah yang terdapat pada latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, serta batasan penelitian, maka peneliti membuat suatu rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: “Apakah elektronisasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi usahawan di ITC Mangga Dua, Jakarta Utara?”

### F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh elektronisasi terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

### G. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang hendak dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Pembaca dan Peneliti Selanjutnya:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian dengan topik serupa dan menambah pengetahuan bagi para pembaca mengenai elektronisasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 2. Bagi Peneliti.

Penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (satu) di Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

### **© Hak cipta milik IBI KKG (Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.