

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan tulang punggung utama pembiayaan negara, memegang peran vital dalam menopang pembangunan nasional dan penyediaan layanan publik yang esensial bagi kesejahteraan masyarakat. Tanpa penerimaan pajak yang memadai, pemerintah akan kesulitan dalam membiayai infrastruktur krusial seperti jalan dan jembatan, investasi dalam sektor pendidikan, penyediaan layanan kesehatan yang merata, serta berbagai program sosial lainnya yang krusial untuk kemajuan suatu bangsa.

Konstitusi Negara Republik Indonesia, melalui Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 23A, secara tegas menyatakan bahwa pajak adalah pungutan bersifat memaksa yang diatur oleh undang-undang. Ketentuan konstitusional ini bukan hanya sekadar legitimasi hukum, melainkan juga menegaskan kewajiban moral dan legal setiap warga negara serta badan usaha untuk berkontribusi dalam membiayai negara sebagai bentuk partisipasi aktif dan tanggung jawab dalam pembangunan. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela dan tepat waktu sesuai peraturan yang berlaku menjadi isu sentral yang tak henti-hentinya menjadi fokus perhatian pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Tingkat kepatuhan yang tinggi mencerminkan kesadaran dan tanggung jawab warga negara, sekaligus menjadi indikator keberhasilan sistem perpajakan dalam

menciptakan keadilan, stabilitas fiskal, dan prediktabilitas penerimaan negara untuk perencanaan pembangunan jangka panjang.

Dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak dan mengoptimalkan administrasi perpajakan, DJP tidak henti-hentinya berinovasi melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan. Ini bukan sekadar perubahan kosmetik, melainkan sebuah transformasi fundamental yang mencakup pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang mutakhir serta implementasi layanan berbasis elektronik secara masif, seperti e-filing untuk pelaporan pajak daring, e-billing untuk kemudahan pembayaran, dan e-faktur untuk penerbitan faktur pajak elektronik. Inisiatif modernisasi ini memiliki tujuan yang ambisius: menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien dalam pengumpulan data, lebih efektif dalam mengidentifikasi potensi pajak, mudah diakses oleh seluruh lapisan wajib pajak, dan transparan dalam setiap prosesnya sehingga meningkatkan akuntabilitas otoritas pajak. Semua upaya ini diarahkan untuk mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi di kalangan wajib pajak, termasuk wajib pajak badan usaha. Sistem yang modern diharapkan dapat mengurangi beban administratif wajib pajak, meningkatkan pemahaman mereka akan kewajiban perpajakan, dan pada gilirannya, menumbuhkan kesadaran untuk patuh (Putra, 2020; Hidayat & Amanah, 2020; Marsaulina & Putra, 2018).

Namun, keberhasilan sistem modern ini tidak serta-merta datang begitu saja. Ia sangat bergantung pada kemudahan implementasi dan penerimaan yang luas di kalangan wajib pajak badan usaha. Meskipun teknologi canggih telah tersedia, tantangan terbesar terletak pada adaptasi dan utilisasi oleh pengguna.

Jika sistem dianggap rumit, tidak stabil, atau kurangnya sosialisasi dan edukasi, maka potensi manfaatnya tidak akan terwujud secara optimal. Beberapa studi bahkan menunjukkan bahwa modernisasi tidak selalu berpengaruh positif secara konsisten. Terdapat *research gap* di mana Santri (2018) menemukan bahwa teknologi belum sepenuhnya dimanfaatkan wajib pajak, sehingga belum berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas modernisasi bisa bervariasi tergantung pada faktor adopsi dan penerimaan oleh wajib pajak badan usaha.

Di samping sistem, kualitas pelayanan fiskus juga memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap persepsi dan perilaku kepatuhan wajib pajak. Interaksi yang positif antara petugas pajak dan wajib pajak yang dicirikan oleh keramahan, kecepatan respons, akurasi dan kejelasan informasi yang diberikan, serta sikap yang adil dan profesional dapat membangun rasa nyaman, kepercayaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan (Irianingsih, 2015; Murchori, 2018). Ketika wajib pajak merasa dilayani dengan baik, mereka cenderung memiliki pandangan yang lebih positif terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan dan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya (Erlina, 2017; Ismawati, 2017; Wahyuningsih, 2019). Penelitian oleh Muhammad dkk (2017), Risa dkk (2016), dan Syamsul dan Aulia (2017) turut mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, tingkat penghasilan wajib pajak badan merupakan faktor ekonomi fundamental yang tak terpisahkan dari kapasitas mereka dalam

membayar pajak. Teori ekonomi perpajakan secara konsisten menunjukkan adanya korelasi positif antara besarnya penghasilan dan potensi kontribusi pajak suatu entitas. Secara teoretis, badan usaha dengan penghasilan yang lebih tinggi seharusnya memiliki kemampuan finansial yang lebih besar dan, karenanya, menyumbang pajak yang lebih substansial kepada negara (Ernawati, 2014). Namun, realitasnya menunjukkan bahwa entitas dengan profitabilitas tinggi terkadang memiliki insentif dan kapasitas yang lebih besar untuk melakukan perencanaan pajak yang agresif atau bahkan praktik penghindaran pajak (*tax avoidance*) yang kompleks untuk mengurangi beban pajak mereka.

Sesuai Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (PPh), kewajiban pajak badan usaha didasarkan pada penghasilan yang diperolehnya dalam suatu tahun pajak. Oleh karena itu, badan usaha dengan penghasilan lebih tinggi tidak hanya menghadapi kewajiban pajak yang lebih besar, tetapi juga kompleksitas dan tantangan kepatuhan yang lebih besar, mengingat potensi untuk melakukan optimalisasi pajak yang sah maupun praktik yang mendekati penghindaran (Megantara, dkk, 2017; Inosensius Suban Atun, 2021).

Faktor penentu lain yang krusial dalam membentuk kepatuhan wajib pajak badan adalah sanksi perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan UU No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP), sanksi diberlakukan sebagai instrumen penegakan hukum dan memberikan efek jera bagi pelanggar ketentuan perpajakan. Sanksi ini

dapat berupa denda, bunga, atau bahkan pidana, yang bertujuan untuk mendisiplinkan wajib pajak agar memenuhi kewajibannya. Kejelasan, konsistensi, dan ketegasan dalam penerapan sanksi diharapkan dapat memotivasi wajib pajak badan usaha untuk mematuhi kewajiban mereka secara proaktif demi menghindari konsekuensi hukum dan finansial yang merugikan (Sukron dan Fatur, 2022). Meskipun demikian, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda, seperti Fauziah & Kusmuriyanto (2016) dan Rahmawati & Yulianto (2018) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, menyoroti pentingnya melihat konteks penerapan sanksi tersebut serta bagaimana wajib pajak merespons ancaman sanksi tersebut.

Meskipun banyak studi telah mengkaji faktor-faktor kepatuhan pajak, hasil penelitian kerap menunjukkan variasi dan terkadang kontradiksi, mengindikasikan bahwa pengaruh masing-masing faktor dapat berbeda tergantung pada konteks, karakteristik wajib pajak, dan metodologi penelitian yang digunakan. Berdasarkan penelitian, Farid Madjojo & Ifan Baharuddin (2022) menemukan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore. Namun, Dewi Safitri & Sem Paulus Silalahi (2020) justru menemukan kualitas pelayanan fiskus tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak, meskipun penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif. Variabilitas hasil ini menekankan kompleksitas isu kepatuhan pajak dan perlunya penelitian lebih lanjut dengan fokus spesifik pada wajib pajak badan usaha di berbagai lokasi dan kondisi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual.

Lhokseumawe sebagai kota industri di Aceh menghadapi fenomena unik terkait kepatuhan wajib pajak badan usaha. Meskipun menjadi salah satu penyumbang PAD terbesar di provinsi, tingkat kepatuhan pajak badan usaha di kota ini masih relatif rendah dibandingkan potensi ekonominya. Transformasi ekonomi pasca-menurunnya industri migas menciptakan tantangan tersendiri, di mana banyak perusahaan yang beralih ke sektor non-migas namun belum sepenuhnya beradaptasi dengan kewajiban perpajakan. Implementasi sistem administrasi perpajakan modern seperti e-filing dan e-faktur juga belum optimal diterima oleh pelaku usaha, terutama UMKM, akibat keterbatasan literasi digital dan infrastruktur internet yang belum merata.

Fenomena lain yang mencolok adalah persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus yang dinilai belum merata. Banyak pelaku usaha mengeluhkan prosedur yang berbelit-belit dan lambatnya respons petugas pajak, padahal interaksi yang baik sangat krusial dalam membangun kepercayaan wajib pajak. Di sisi lain, variasi tingkat penghasilan badan usaha yang lebar dari perusahaan bekas migas hingga UMKM menciptakan kompleksitas tersendiri dalam pemenuhan kewajiban pajak. Perusahaan besar cenderung lebih mampu melakukan perencanaan pajak, sementara UMKM seringkali tidak patuh karena ketidaktahuan atau menganggap pajak sebagai beban.

Faktor sanksi perpajakan juga belum sepenuhnya efektif di Lhokseumawe. Penerapannya dinilai tidak konsisten, di mana sanksi lebih sering diberlakukan kepada usaha kecil ketimbang perusahaan besar, sehingga menimbulkan kesan ketidakadilan. Selain itu, faktor budaya dan sosial yang khas di Aceh turut

memengaruhi kepatuhan pajak. Sebagian pelaku usaha masih memprioritaskan zakat dan sedekah dibandingkan pajak, ditambah dengan minimnya pemahaman tentang kontribusi pajak terhadap pembangunan daerah. Rendahnya kepatuhan pajak ini berpotensi menghambat pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik di Lhokseumawe, padahal kota ini membutuhkan investasi besar untuk transformasi ekonominya pasca era migas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memahami secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak badan usaha di Lhokseumawe, sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan yang sesuai dengan karakteristik lokal.

Berdasarkan uraian di atas, dan dengan mempertimbangkan pentingnya kontribusi wajib pajak badan usaha terhadap penerimaan negara serta adanya dinamika dan hasil penelitian yang beragam mengenai faktor-faktor yang memengaruhinya, peneliti tertarik untuk menguji kembali secara komprehensif faktor-faktor tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengangkat judul: “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Penghasilan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan WP Badan Usaha?

2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP Badan Usaha?
3. Apakah tingkat penghasilan Badan Usaha berpengaruh terhadap kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan?
4. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP Badan Usaha?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian mengidentifikasi tujuan peneliti yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan WP Badan Usaha
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP Badan Usaha
3. Untuk mengetahui tingkat penghasilan Badan Usaha berpengaruh terhadap kepatuhan WP Badan Usaha
4. Untuk mengetahui Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP Badan Usaha

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi pelengkap referensi mengenai Kepatuhan WP Badan Usaha di Lhokseumawe.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan tentang Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap WP Badan Usaha

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Kepatuhan WP Badan Usaha di Lhokseumawe.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan untuk mendukung tercapainya tujuan Penulis dan Peneliti selanjutnya dalam memaksimalkan dan meminimalisir permasalahan yang dihadapi dalam Kepatuhan WP Badan Usaha di Lhokseumawe.