

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah negara yang memiliki penghasilan terbesar yang salah satunya berasal dari pajak. Penerimaan negara disektor pajak dari waktu ke waktu menunjukkan peranan yang semakin dominan dalam upaya mendukung pembayaran pembangunan nasional yang berkesinambungan demi tercapainya kesejahteraan sosial dan pendistribusian pendapatan yang merata diseluruh lapisan masyarakat.

Pajak didapat dari kontribusi masyarakat yang disebut dengan wajib pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (klinikpajak.co.id), wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut pengertian tersebut , dapat disimpulkan bahwa wajib pajak merupakan setiap orang yang terlibat dalam aktivitas perpajakan termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak.

Pemungutan pajak dilakukan dengan menggunakan sistem *self assessment*. Menurut Agustiningsih & Isroah (2016), sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya.

Sistem *self assessment* adalah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain,

kemudian melaporkan sendiri pajaknya ke kantor pajak. Sedangkan untuk petugas pajak bertugas mengawasi wajib pajak tersebut. Dengan adanya sistem ini, dapat disimpulkan bahwa berhasil atau tidaknya sistem sangat bergantung pada kesadaran, kepatuhan, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku, serta dibutuhkan pengawasan yang optimal dari petugas pajak.

Akan tetapi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya wajib pajak enggan untuk datang ke kantor pajak dengan alasan antrean panjang, sulitnya melaporkan pajak secara manual, hingga beralasan menghabiskan waktu dan biaya untuk datang ke kantor pajak. Pemerintah juga dianggap kurang memanfaatkan teknologi untuk membuat media elektronik dalam melaporkan pajak

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai modernisasi administrasi perpajakan (Mallarangi *et al.*, 2019). Modernisasi administrasi perpajakan memberikan banyak perubahan mendasar mulai dari restrukturisasi organisasi sampai dengan pengembangan sumber daya manusia serta penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan.

Menurut Sarunan (2015), ada beberapa tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, yaitu:

1. Mengoptimalkan penerimaan berdasarkan *data base*, minimalisasi *tax group*, dan stimulus fiskal.
2. Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.
3. Efisiensi administrasi, yaitu penerapan sistem administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi informasi
4. Membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang

profesional, budaya organisasi yang kondusif, dan pelaksanaan *good governance*.

Salah satu modernisasi administrasi yang ditetapkan DJP untuk mempermudah wajib pajak melakukan kewajiban melaporkan SPT tahunannya adalah dengan pembentukan sistem *e-Filling* (Sari & Erawati, 2018). *E-filling* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan DJP. Dengan adanya sistem tersebut, wajib pajak dipermudah melaporkan SPTnya yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun dalam 24 jam selama 7 hari yang berarti wajib pajak dapat melaporkannya meskipun pada hari libur. Biaya yang dikeluarkan wajib pajak cenderung lebih murah, proses lebih cepat, dan dapat menghemat waktu apabila dibandingkan dengan pelaporan secara manual datang ke kantor pajak.

Berdasarkan info dari salah satu petugas pajak di KPP Malang Selatan, mengatakan bahwa permasalahan utama perpajakan di Indonesia saat ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah dan masih terus perlu untuk diperbaiki. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan yang belum 100% menyebabkan pajak belum sebagai instrumen yang efektif untuk mewujudkan redistribusi pendapatan dan dalam usaha mengurangi kesenjangan ekonomi.

Berikut disajikan tabel penyampaian SPT Tahunan pada KPP Malang Selatan :

Tabel 1.1
Jumlah Penyampaian SPT Tahunan
pada KPP Pratama Malang Selatan
Tahun 2017-2020

Tahun	OP			Badan		
	WP Terdaftar	SPT Masuk	%	WP Terdaftar	SPT Masuk	%
2017	101.264	43.230	42,69 %	7.281	2.177	29,89 %
2018	105.537	40.521	38,39 %	7.685	2.278	29,64 %
2019	111.030	42.891	38,63 %	8.402	2.626	31,25 %
2020	122.399	48.957	39,99 %	9.468	2.614	27,60 %

Sumber : data statistik KPP Pratama Malang.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat kita ketahui bahwa penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Malang Selatan belum maksimal. Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat masih banyak Wajib Pajak yang terdiri dari WPOP karyawan atau non-karyawan dan WP Badan yang enggan melakukan kewajibannya dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Dari tahun ke tahun mengalami perubahan persentase yang tidak stabil. Pada tahun 2018 mengalami penurunan persentase dari tahun 2017, sedangkan mengalami peningkatan di tahun 2019. Sedangkan untuk tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat signifikan dari tahun 2019. Padahal Direktorat Jendral Pajak sudah mengeluarkan sistem penyampaian SPT secara online agar Wajib Pajak bisa melakukan kewajibannya dalam membayar bisa lebih efisien dan memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya.

Penerapan sistem *e-Filling* diharapkan dapat mempermudah dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk menyampaikan SPT

tahunannya. Dengan begitu, penerimaan pajak akan berjalan dengan maksimal sesuai dengan peningkatan laporan SPT oleh wajib pajak. Terdapat beberapa kriteria dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, diantaranya peningkatan kepatuhan para pembayar pajak, dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal (Kiswara & Jati, 2016).

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak juga sangat dibutuhkan. Namun demikian tidak mudah untuk menyadarkan masyarakat untuk taat dalam hal membayar pajak. Salah satunya seperti, persepsi masyarakat yang salah mengenai pajak, ulah wajib pajak yang malas dan tidak mau membayar pajak, dan masih banyak lagi. Di sisi lain tingkat keberhasilan penerimaan pajak juga tidak luput dari peran wajib pajak dalam memahami peraturan pajak. Tingkat pemahaman masyarakat yang rendah mengenai pengetahuan dan peraturan perpajakan merupakan salah satu faktor rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan minimnya sosialisasi dari para aparatur dan pegawai pajak dalam memberikan pengetahuan tentang perpajakan.

Wajib pajak yang tidak mengerti cara penggunaan *e-Filling* akan dibimbing, dan diawasi oleh *Account Representative* ketika lapor pajak sehingga ketepatan dan kejujurannya dapat dimonitor oleh AR (Kusumayanthi & Suprasto, 2019). Bagi masyarakat yang masih awam dengan perpajakan, akan mudah melaporkan pajaknya dengan bantuan *Account Representative* sebagai petugas pajak yang mensosialisasikan mengenai pengetahuan perpajakan. Secara tidak langsung, *Account Representative* berpengaruh terhadap penyampaian SPT.

Terdapat beberapa penelitian mengenai penerapan sistem *e-Filling* terhadap tingkat wajib pajak menyampaikan SPT tahunannya, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2016) yang menunjukkan hasil

bahwa sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Palembang. Meningkatnya kebutuhan wajib pajak, kemudian didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang pesat, berimbas pada seringnya penggunaan sistem *e-Filing* untuk memudahkan pembayaran dan pelaporan pajak. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Agustini & Widhiyani (2019) di KPP Pratama Denpasar menunjukkan hasil yang sama bahwa sistem *e-Filing* memiliki pengaruh yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil yang berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh Handayani & Tambun (2016) menunjukkan hasil bahwa variabel *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPTnya. Karena meskipun *e-Filing* sudah mudah digunakan tetapi belum efisien bagi wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak bisa mengalami kenaikan atau penurunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nawangsasi *et.al* (2018) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan (*e-Filing*) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern di Kota Bandung, sebagian besar dalam kategori baik dan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari beberapa penelitian yang telah disebutkan, masih ditemukan ketidakkonsistensian antara hasil penelitian yang satu dengan yang lainnya. Dari pernyataan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai penerapan *e-Filing* terhadap tingkat penyampaian SPT tahunan. Mengapa masih terdapat ketidakkonsistenan antara peneliti yang satu dengan yang lainnya.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, yaitu peneliti menambahkan variabel moderasi (peran *Account Representative*) untuk

menguji pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependennya, untuk mengetahui apakah peran *Account Representative* dapat memperkuat atau melemahkan antara variabel independen dengan dependennya.

Alasan peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena masih banyak wajib pajak yang tidak taat untuk lapor pajaknya walaupun Dirjen pajak telah mengupayakan banyak perubahan pada sistem perpajakan seperti diciptakannya sistem *e-Filling* sebagai bentuk aplikasi lapor pajak agar masyarakat tidak kesulitan melaporkan pajak. Dibenntuknya juga *Account Representative* sebagai petugas pajak untuk membantu masyarakat memahami dan mengerti tata cara perpajakan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Apakah Penerapan *E-Filling* berpengaruh terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Malang Selatan?
- b) Apakah peran *Account Representative* berpengaruh terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Malang Selatan?
- c) Apakah Peran *Account Representative* memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filling* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Malang Selatan?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut.

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a) Mengetahui pengaruh Penerapan *E-Filling* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Malang Selatan.
- b) Mengetahui pengaruh peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Malang Selatan.
- d) Mengetahui apakah Peran *Account Representative* dapat memoderasi pengaruh penerapan *E-Filling* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Malang Selatan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Agar penyampaian SPT tahunan oleh wajib pajak dapat dilaporkan secara tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga SPT yang dilaporkan menjadi relevan dan dapat dijadikan sebagai alat untuk mengambil keputusan serta kebijakan yang tepat bagi aparat atau lembaga perpajakan yang bersangkutan. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu menambah pemahaman mengenai penyampaian SPT, sehingga penyampaian SPT dapat ditingkatkan lagi serta dilaporkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Aparat dan Lembaga Perpajakan

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi saran dan acuan bagi otoritas pajak dalam memberikan gambaran mengenai penerapan

sistem *E-Filling* terhadap tingkat penyampaian SPT agar sosialisasi dan pelayanan kepada wajib pajak semakin ditingkatkan.

b. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk menambah informasi mengenai kemudahan serta tata cara dalam melaporkan SPT tahunannya bagi wajib pajak.