

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar dari negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Menurut Soemitro (2007:11) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (wajib pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. Beralihnya sistem perpajakan dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* bukanlah karena salah satu diantara kedua sistem tersebut lebih baik, melainkan karena adanya upaya dari pemerintah untuk menyesuaikan sistem perpajakan sesuai dengan tuntutan perubahan sistem perekonomian dan perkembangan dalam masyarakat (Waraouw, Sondakh, dan Walandouw, 2015). Sistem *self assessment* adalah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya (Tiraada, 2013). Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai cara dalam upaya peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak. Untuk mendongkrak peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif

dari wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya dengan baik. Artinya penerimaan pajak dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai warga negara yang baik. Penerimaan pajak negara akan meningkat jika tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak tinggi. Jika semua wajib pajak yang ada memiliki kepatuhan dalam membayar pajak maka pembangunan akan terlaksana dan target penerimaan dari sektor pajak dapat tercapai.

"Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat penerimaan pajak hingga per 31 Agustus 2018 mencapai Rp 799,47 triliun. Realisasi ini setara dengan 51,14 persen dari target penerimaan pajak pada APBN 2018 sebesar Rp 1.424 triliun. Direktur Jenderal Pajak, Robert Pakpahan menyatakan, jumlah tersebut cenderung naik sebesar 16,52 persen dibandingkan periode yang sama tahun 2017, yang hanya mencapai 10,17 persen" (www.liputan6.com). Walaupun penerimaan pajak meningkat dari tahun sebelumnya namun masih belum mencapai target.

"Data kurang membanggakan dipaparkan oleh otoritas pajak Indonesia. Di negara yang memiliki penduduk 265 juta jiwa ini, terkuak hanya 1,3 juta saja yang bayar pajak. Ini dikuak oleh pemaparan Kepala Bidang P2 Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Barat Henny Suatri Suardi di acara Pajak Bertutur pada Jumat (9/11/2018) di bilangan Kembangan, Jakarta Barat. Faktanya, kita 265 juta, yang terdaftar cuman 35,5 juta, yang lapor 11,1 juta, kemudian yang bayar 1,3 juta. Bayangkan dari 265 juta orang, masa yang punya penghasilan cuman 1,3 juta? Yang kerja commute di Jakarta saja ada 2 juta," jelas Henny" (www.liputan6.com).

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*, kemudian pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan,

Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filing system*.

Menurut Putri, Harimurti, dan Suharno (2017) *e-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan wajib pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak.

Handayani dan Tambun (2016) mengatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan penggunaan menjadi penentu sebuah sistem diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-filing*. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang terkait dengan penerapan sistem *e-filing* masih menunjukkan adanya ketidak konsistenan dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zuhdi, Topowijono, dan Azizah (2015), Tambun dan Witriyanto (2016), Putri *et.al* (2017), dan Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh

Handayani dan Tambun (2016) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain penerapan sistem *e-filing*, penyebab tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Muliari dan Ery (2009) kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Penelitian terkait dengan kesadaran wajib pajak dilakukan oleh Megawangi dan Setiawan (2017), Tiraada (2013), Susilawati dan Budiarta (2013), Tambun dan Witriyanto (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak harus memahami pengetahuan pajak agar dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah. Pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak dapat memaksimalkan berjalannya sistem administrasi perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang dimaksud adalah tentang pentingnya pajak, fungsi utama pajak, sistem perpajakan yang berlaku, pengertian SPT, kewajiban melaporkan SPT, dan fungsi dari SPT. Kurangnya pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, oleh karena itu untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dan pengetahuan sistem *e-filing* agar memudahkan wajib pajak dalam menjalankan penerapan sistem *e-filing* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka perlu adanya sosialisasi perpajakan. Sosialisasi pengetahuan mengenai pajak sangat perlu ditingkatkan khususnya dikalangan generasi muda (Rasjid, 2014 dalam Zuhdi *et.al*, 2016). Dengan adanya upaya sosialisasi perpajakan dari Direktorat Jenderal Pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan

merupakan suatu upaya untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi (Sulistianingrum, 2009 dalam Megawangi dan Setiawan, 2017). Penelitian terkait dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dilakukan oleh Handayani dan Tambun (2016) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan *pure moderating* dan memperlemah penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Megawangi dan Setiawan (2017) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Tambun (2016) tentang pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel *moderating* survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat. Adapun perbedaan mendasar antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini adalah variabel independen, dimana variabel independen penelitian terdahulu adalah penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan sedangkan pada penelitian ini adalah penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran wajib pajak. Perbedaan kedua terletak pada wajib pajak yang diteliti, pada penelitian terdahulu wajib pajak yang diteliti adalah karyawan dan pemilik usaha, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan adalah wajib pajak UMKM. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian, pada penelitian terdahulu objek penelitian yang dilakukan terletak pada Perkantoran Sunrise Garden (PT. Fonusa Agung Mulia), sedangkan pada penelitian ini objek penelitian yang dilakukan terletak pada Kelurahan Blimbing Kota Malang.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri *et.al* (2017) tentang pengaruh penerapan *e-filling* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta. Adapun perbedaan mendasar antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini terletak pada wajib pajak yang diteliti, pada penelitian terdahulu wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak orang

pribadi, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak UMKM. Perbedaan kedua terletak pada objek penelitian yang dilakukan, pada penelitian terdahulu objek penelitiannya pada KPP Surakarta, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan objek yang diteliti terletak pada Kelurahan Blimbing Kota Malang.

Berdasarkan fenomena diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah. Fenomena tersebut apabila tidak segera dilakukan perbaikan, maka tujuan pemerintah dalam upaya peningkatan penerimaan pendapatan dari sektor pajak tidak akan tercapai. Selain itu dengan adanya ketidak konsistenan penelitian terdahulu juga menjadi alasan penulis melakukan penelitian tentang penerapan sistem *e-filing*, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, serta sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menguji sosialisasi perpajakan sebagai moderasi yang memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menguji sosialisasi perpajakan sebagai moderasi yang memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori kepatuhan, ekonomi, dan finansial.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan teori terkait dengan penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran wajib pajak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai pemoderasi.

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Sebagai masukan untuk bahan pertimbangan pengambilan keputusan agar program-program atau kebijakan-kebijakan pajak yang akan datang dapat berjalan dengan lebih baik.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.