

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan suatu kegiatan dimana sifatnya yaitu sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan atau dilakukan oleh masyarakat. Peranan pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara dan berfungsi untuk membiayai pengeluaran negara juga sangat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat Indonesia. Hasil pungutan pajak di negara kita saat ini yang telah menjadi sumber utama penerimaan negara yang kontribusinya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Pajak dipungut berdasarkan berbagai norma hukum yang telah diatur dalam UU Republik Indonesia nomor 28 tahun 2007 perubahan ketiga atas UU nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak. 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. 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. 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, akan tetapi masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menuliskan tentang fakta mengenai jumlah wajib pajak yang patuh dalam menyampaikan SPT tahunannya ternyata masih rendah. Hal yang dilakukan oleh pemerintah untuk mensiasati rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunannya adalah dengan membuat biaya kepatuhan menjadi rendah. Beberapa tahun belakangan ini, kepatuhan wajib pajak sedikit demi sedikit mengalami perubahan, namun perubahan tersebut hasilnya belum memuaskan tetapi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak menyerah dan tetap berusaha melakukan perubahan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

Menurut data dari cnindonesia.com, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat jumlah Wajib Pajak di Indonesia tahun 2014 sebanyak 60 juta individu dan 5 juta badan usaha. Dari jumlah tersebut, hanya 23 juta Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan 550 ribu badan usaha yang taat membayar pajak. Jumlah masyarakat pemilik Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) saat ini sekitar 28 juta orang, sementara yang patuh melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) baru sekitar 11 juta. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pada 2013 terdapat sekitar 20 juta perusahaan yang beroperasi di Indonesia. Berdasarkan analisis Direktorat Jenderal Pajak, baru sekitar 5 juta perusahaan yang wajib membayar pajak. Data yang dipaparkan oleh ortax.org jumlah pelapor SPT tahun 2015 lebih rendah dibandingkan dengan tren pelaporan SPT PPh dalam empat tahun terakhir. Hingga penutupan pelaporan SPT tanggal 31 Maret 2015, Wajib Pajak yang menyerahkan SPT PPh orang pribadi jumlahnya tidak mencapai target 10 juta orang. Pada tahun 2012 jumlah pelaporan SPT 9,22 juta dari 17,65 juta wajib pajak yang terdaftar. Pada tahun 2013 jumlah pelapor sebanyak 9,8 juta dari 17,73 Wajib Pajak yang terdaftar, sedangkan pada tahun 2014 Wajib Pajak yang menyampaikan SPT sebanyak 10,78 juta dari 18,35 Wajib Pajak yang terdaftar.

Administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan

hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong Wajib Pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku. Hal yang dilakukan oleh pemerintah untuk mensiasati rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunannya adalah dengan membuat biaya kepatuhan menjadi rendah. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan mendorong pemerintah mencari cara untuk mengatasi masalah tersebut. Langkah yang diambil oleh pemerintah adalah dengan menggunakan perkembangan teknologi yang ada sebagai sarana bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunannya.

Direktorat Jenderal Pajak mencoba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para Wajib Pajak dan melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanannya. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan perubahan dengan membuat suatu program untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajaknya. Program tersebut adalah program secara online yang di zaman sekarang banyak digunakan oleh masyarakat. Salah satu dari program secara online tersebut yaitu *e-filing* atau *electronic filing system* yang membantu wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu.

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempat bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini tentu saja dapat membantu memangkas biaya serta waktu yang dibutuhkan oleh Wajib pajak, meskipun kepatuhan wajib pajak sudah mengalami perubahan yang sangat baik karena adanya sistem *e-filing*, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk

diimplementasikan. Wajib pajak masih ada yang tidak ingin mengaplikasikan sistem *e-filing*, padahal sistem *e-filing* sudah sangat mudah dan waktunya singkat. Dalam sistem *e-filing* juga diperlukan bukti potongan pembayaran pajak yang harus disimpan tetapi saat pelaporan dengan sistem *e-filing* wajib pajak hanya mendapatkan rekapitulasi. Karena bukti potong merupakan bukti pemotongan PPh 21 untuk mengawasi pajak yang telah dipotong oleh pemberi kerja (www.republika.co.id). Dua permasalahan yang terjadi harus diatasi agar wajib pajak lebih patuh melaporkan dan membayarkan pajaknya.

Penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT, namun dalam kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut. Menurut Ortax.org, dalam prakteknya masih banyak Wajib Pajak yang kurang paham tentang peraturan perpajakan atau kurangnya pengetahuan tentang perpajakan bahkan masih ada Wajib Pajak yang tidak tahu sama sekali mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Masih ada beberapa Wajib Pajak yang tidak sepenuhnya memahami tentang peraturan perpajakan yang tentunya akan berdampak pada penerimaan pajak di Indonesia. Seorang Wajib Pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan apabila memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain: mengetahui dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, cara menghitung pajak, cara melaporkan SPT dan selalu membayar pajak tepat waktu.

Ketidakhahaman mengenai prosedur pajak ini juga seringkali membuat masyarakat tidak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dikarenakan masyarakat tidak mengetahui cara untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak. Ketidaktahuan akan prosedur pajak juga dapat membuat Wajib Pajak tidak menjalankan kewajiban pajaknya sesuai dengan prosedur perpajakan yang berlaku. Prosedur pajak merupakan serangkaian cara yang dilalui dalam melakukan kewajiban pajak, jika Wajib Pajak tidak memahami prosedur pajak, hal ini dapat menimbulkan permasalahan dalam menjalankan kewajiban pajak bagi Wajib Pajak yang bersangkutan. Pemahaman

tentang prosedur perpajakan membantu Wajib Pajak melakukan kewajibannya. Hal seperti ini memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pendaftaran tanah dan bangunannya. Diharapkan Wajib Pajak dapat taat dalam membayar pajak, dengan demikian Wajib Pajak dapat lebih menikmati manfaat pajak.

Sosialisasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan jumlah wajib pajak. Adanya Gerakan Nasional Sadar dan Peduli Pajak yang dicanangkan pemerintah, dimana Gerakan ini melibatkan para pejabat tinggi negara, menteri, anggota DPR, MPR, pengusaha besar, masyarakat, media massa, dan sebagainya. Gerakan ini disertai dengan pembenahan kepastian penegakan hukum. Hukum yang terkait pajak haruslah ditegakkan.

Berbagai sosialisasi perpajakan terus dilakukan oleh Dirjen Pajak guna mendorong kepatuhan wajib pajak, salah satu bentuknya adalah diadakannya berbagai lomba mulai dari lomba penulisan karya tulis hingga slogan perpajakan yang diadakan tahun 2006. “Orang Bijak Taat Pajak” , “Pajak, Pembayaran Anda Jaminan Akan Kesejahteraan” adalah slogan-slogan yang menjadi pemenang lomba ini dan yang merupakan pemenang lomba slogan tahun 2006 adalah “Lunasi Pajaknya, Awasi Penggunaannya”. “Jelek-jelek Bayar Pajak” sebagai slogan yang selalu dikeluarkan oleh Dirjen Pajak, dan masih banyak lagi yang lainnya dalam upaya penghimbau kepada wajib pajak untuk membayar pajak. Contoh-contoh diatas merupakan peringatan guna mendorong kalangan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya. Kegiatan penyuluhan pajak juga memiliki andil yang besar dalam mensukseskan sosialisasi perpajakan keseluruhan Wajib Pajak. Penyuluhan melalui berbagai media seperti media cetak, elektronik, spanduk, serta berbagai seminar pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan.

Penelitian ini mengacu kepada penelitian sebelumnya. Hasil penelitian Sari (2013) memaparkan bahwa penerapan sistem e-SPT meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar yang menyampaikan SPT. Namun, penerapan sistem e-SPT tidak meningkatkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Sari (2013) berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2014) menyatakan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan menurut Juwita (2007) bahwa penyampaian SPT masa PPN secara manual PKP (Pengusaha Kena Pajak) cenderung tidak patuh, tapi setelah ada program *e-filing* PKP cenderung patuh dalam menyampaikan SPT masa PPN. Selain itu menurut Pekerti dkk (2015) mendapatkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pemahaman wajib pajak dengan pengaruh tidak langsung. Dan yang terakhir menurut Warouw, Sondakh & Walandouw (2015) mendapatkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam melaporkan SPT Tahunan. Dari kelima hasil penelitian tersebut menunjukkan hasil yang berbeda-beda sehingga tidak ada kepastian untuk mengetahui bahwa dengan adanya *e-filing* kepatuhan wajib pajak bisa meningkat meskipun telah dilakukan sosialisasi perpajakan, sehingga dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan memperhatikan apakah sosialisasi dapat memperkuat atau memperlemah pengaruhnya. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian sebelumnya dilakukan penelitian dengan menghubungkan hanya beberapa variabel saja seperti *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak atau sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian ini penulis ingin menggabungkan beberapa variabel yang ada yaitu pengaruh *e-filing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating. Perbedaan lain dari penelitian sebelumnya yaitu pada objek penelitian terdahulu menggunakan Perkantoran Sunrise Garden di wilayah Kedoya, Jakarta Barat pada penelitian yang sama dari Handayani

dan Tambun (2016) sedangkan pada penelitian kali ini menjadikan masyarakat di kelurahan Mojolangu sebagai populasinya.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Penerapan Sistem *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Sosialisasi Perpajakan dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Sosialisasi Perpajakan dapat memoderasi pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Untuk mengetahui sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, sebagai berikut:

- Manfaat Teoritis :
 - 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
 - 2) Untuk menambah dan memperluas wawasan bagi wajib pajak tentang perpajakan, penerapan teknologi dan informasi *e-system* terutama yang akan dibahas penulis yaitu mengenai *e-filing*, serta dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah penulis dapatkan. Juga sebagai bahan masukan dan informasi untuk menciptakan pelayanan perpajakan yang lebih efektif khususnya penggunaan *e-filing*.
- Manfaat Praktis :
 - 1) Bagi Direktorat Jendral Pajak, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.
 - 2) Penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada tingkat pelaporan SPT dan pengetahuan tentang pelaporan SPT berbasis *online*.
 - 3) Bagi pihak pembaca hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi Wajib Pajak.