

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan pemerintah yang sangat penting khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan sebuah Negara. Pajak merupakan sumber pendapatan Negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Selain itu pajak berfungsi sebagai alat yang mengatur kebijakan-kebijakan pemerintah di bidang sosial ekonomi. 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 semakin meningkat dari masa ke masa seiring dengan perkembangan teknologi. Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi mengenai kejadian yang terjadi hari ini. Namun sekarang informasi dapat menyebar dengan cepat. Hanya dibutuhkan waktu satu detik saja untuk mendapatkan informasi dari internet. Saat ini, informasi menjadi kunci terpenting dalam kehidupan manusia. Pengaruh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut juga sampai ke aspek-aspek lain di pemerintahan salah satunya adalah aspek perpajakan.

Lembaga perpajakan menggunakan teknologi untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggannya. Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan Negara yang semakin hari semakin penting. Pajak sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu hasil pungutan pajak di Negara kita pada masa sekarang ini menjadi sumber utama penerimaan Negara yang kontribusinya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Dan seiring dengan hal tersebut maka berbagai usaha telah dilakukan

oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan.

Pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik *e-filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertepatan di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time*.

Pajak di Indonesia ditempatkan pada posisi teratas dalam meningkatkan kas Negara. Hampir 75% penerimaan kas Negara terbesar yaitu melalui sektor pajak. Negara menargetkan penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai APBN 2019 yaitu sebesar Rp 1.786,4 triliun (APBN 2019) dimana penerimaan perpajakan sebesar Rp 1.577,6 triliun (www.kemenkeu.go.id). Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional. Proses pemungutan pajak dilakukan oleh instansi pemerintah yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang secara terstruktur dibawah Kementrian Keuangan. Salah satu usaha dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Memenuhi penerimaan negara tersebut

adalah dengan melakukan perluasan di seluruh wilayah Indonesia. Agar tujuan dari perluasan tersebut dapat tercapai maka sangat perlu untuk memberikan pengetahuan atau mengadakan penyuluhan ke berbagai wilayah tentang hak dan kewajiban pajak. Hal ini ditujukan kepada seluruh masyarakat yang berperan sebagai Wajib Pajak baik Orang Pribadi maupun dalam Badan agar lebih memahami hak dan kewajiban perpajakannya dengan lebih baik.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) melaksanakan upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak di antaranya adalah meningkatkan pelayanan, edukasi, dan menciptakan kemudahan untuk membayar dan melaporkan pajak. Selain itu Direktorat Jendral Pajak (DJP) akan terus melanjutkan perbaikan pelayanan perpajakan seperti perbaikan kualitas sumber daya manusia, restrukturisasi organisasi, proses bisnis, teknologi informasi, dan peraturan lainnya. Sistem pemungutan pajak adalah suatu proses pemungutan pajak dimana Wajib Pajak diwajibkan membayar pajak terutang kepada pemerintah. Sistem pemungutan pajak yang diakui di Indonesia Self Assessment.

Penerimaan pajak di Indonesia dengan sistem self assessment sejak tahun 1984. Self assessment merupakan sebuah sistem dimana Wajib Pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk berinisiatif untuk mendaftarkan dirinya, menghitung sendiri pajak yang terutang, membayar sendiri jumlah pajak yang terutang, melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang dan mempertanggung jawabkan pajak terutang atas dirinya, 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 (Siti Resmi, 2014:11). Menurut Mardiasomo

(2016:9) ciri-ciri self assessment yaitu:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada Wajib Pajak sendiri,
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang,
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, salah satunya adalah dengan menciptakan kemudahan dalam penyampaian SPT. Cara yang dilakukan oleh Ditjen pajak adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan, yaitu dengan membuat suatu penyampaian SPT secara elektronik dengan memanfaatkan internet. Langkah ini dilakukan karena pengguna internet tiap tahunnya semakin berkembang. Bentuk dari reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan adalah dengan penerapan sebuah sistem administrasi modern yang disebut e-filing.

E-filing adalah pengembangan dari sistem e-SPT, e-SPT adalah Surat pemberitahuan Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT, merupakan aplikasi pengisian SPT secara offline, karena di dalam menyampaikan SPTnya Wajib Pajak harus terlebih dahulu menginputkan data-datanya pada aplikasi, kemudian membawa softcopynya ke KPP untuk diunggah di sistem administrasi DJP, sedangkan e-filing merupakan cara penyampaian e-SPT secara online dan real time melalui internet. Internet menjadi media pendukung sistem e-filing, dimana dalam penggunaan sistem e-filing dibutuhkan pemahaman internet yang baik. Hal ini juga menjadi faktor penting Wajib Pajak untuk menggunakan e-filing, karena dengan pemahaman internet yang baik semakin tinggi pula keinginan Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing. Internet di pilih sebagai sarana pendukung administrasi perpajakan karena dengan internet proses penyampaian SPT akan lebih cepat, aman, mudah lancar, dan dapat dilakukan dimana saja dalam waktu 24 jam, dengan harapan Wajib Pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak dengan adanya kemudahan-kemudahan ini.

E-filing ditetapkan pada tanggal 14 Mei 2004 sesuai dengan Keputusan Jenderal Pajak No.Kep/88/PJ/2004. Dengan adanya perubahan, pembaharuan, dan perbaikan proses-proses bisnis yang ditambahkan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Penggunaan sistem e-filing mencapai 1,7 juta orang pada tahun 2017 dan bertambah sebanyak 500 ribu pada awal tahun 2018. Dengan fitur kemudahannya, dapat dipastikan pengguna e-filing akan melonjak sampai dengan akhir 2019.

Keuntungan dari penggunaan e-filing bagi Wajib Pajak antara lain mengurangi antrian dan menghemat waktu. Bagi Ditjen Pajak, e-filing dapat mengurangi kesalahan input data karena dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak, mengurangi volume proses penerimaan SPT dan mengurangi berkas fisik dan dokumen perpajakan. Inovasi baru yang dilakukan Ditjen Pajak pada 2015 adalah pengisian SPT melalui gawai (gadget) dengan mengunduh aplikasi android e-filing dari Play Store. Aplikasi tersebut tersedia untuk pengisian dan pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Sangat Sederhana (Formulir 1770 SS), yang diperuntukkan untuk Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto maksimal Rp 60 juta setahun, (www.Pajakku.com).

Penerapan sistem e-filing diharapkan dapat memudahkan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Penggunaan e-filing memerlukan pemahaman dalam pengisian SPT agar tidak terdapat kesalahan pengisian dan juga memanfaatkan jaringan internet, oleh karena itu untuk dapat menggunakan e-filing Wajib Pajak dituntut untuk dapat mengisi SPT dan mengoperasikan internet.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan Wajib Pajak diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Cici dan Adnan (2018) yang berjudul “Pengaruh Penerapan e- Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus Pada KPP Pratama Banda Aceh)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filing dan tingkat pemahaman

perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT pada KPP Pratama Banda Aceh.

Penelitian Cici dan Adnan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luvita Dewi dan Susi Dwi (2020) yang berjudul “Pengaruh Penerapan e-filing dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak UMKM Dengan Persepsi Kegunaan sebagai Variabel Moderasi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filing dan kualitas sistem informasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak UMKM, sedangkan persepsi kegunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM, dan persepsi kegunaan tidak berhasil memperkuat hubungan keduanya.

Sedangkan beberapa penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Agustiningsih (2016) yang menunjukkan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Penerapan e-filing maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin baik. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2015) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan pemahaman internet memoderasi hubungan antara e-filing dengan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Klaten. Penelitian yang dilakukan oleh Alifia dan Noviani (2015) menunjukkan bahwa kemudahan pengisian SPT berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuannya. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Juliantara dan Setiawan (2017) yang memiliki hasil yang sama yaitu kemudahan pengisian SPT berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar. Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yuli, Inayati dan Hilda (2017) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan (e-filing) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian tersebut menunjukkan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama Bandung sebagian besar

dalam kategori baik dan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Beberapa penelitian diatas, peneliti akan melakukan penelitian sejenis yaitu menguji pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan variabel pemoderasi yaitu pemahaman internet. Perbedaan penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian sebelumnya menggunakan dua variabel pemoderasi untuk menguji pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependennya sedangkan pada penelitian ini, peneliti menggunakan satu variabel pemoderasi untuk menunjukkan bahwa satu variabel pemoderasi dapat memperkuat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dan didukung oleh variabel pemoderasi sehingga dapat semakin memperkuat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Variabel pemoderasi yaitu pemahaman internet. Saat ini sudah memasuki era modern dan serba digital, Direktorat Jenderal Pajak memberlakukan sistem Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) dan sarana pelaporan melalui sistem e-filing. Dimana untuk dapat menggunakan e-SPT dan e-filing ini, Wajib Pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet. Penggunaan sistem tersebut memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya karena pelaporan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar. Apabila Wajib Pajak memiliki pemahaman terhadap internet, hal tersebut dapat mendorong Wajib Pajak untuk lebih patuh melaporkan SPT melalui e-filing karena lebih mudah dan praktis.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil berbeda, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji adakah pengaruhnya penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, peneliti juga ingin meneliti apakah pemahaman terhadap internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem e-filing dengan kepatuhan Wajib Pajak karena untuk dapat menggunakan e-filing Wajib Pajak harus dapat mengoperasikan internet. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka

peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem e-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumbawa Besar, NTB.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, dapat ditarik rumusan masalah yaitu :

- a. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar?
- b. Apakah pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem e-filing dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar.
- b. Mengetahui pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem e-filing dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Secara akademis Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya, juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian yang sama mengenai pembayaran pajak secara online.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak pembaca dan penulis sendiri mengenai informasi kegunaan, juga cara penggunaan sistem e-filing dengan baik dan benar serta gambaran secara langsung mengenai kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.