

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan yang semakin meluas di segala bidang menunjukkan bahwa Indonesia adalah negara yang berkembang. Untuk mempercepat pembangunan, pemerintah membutuhkan cukup besar uang. (Widnyani & Suardana, 2018). Menurut UUD 1945, Negara Indonesia memiliki tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Dengan demikian negara memerlukan kontribusi rakyat dalam penggerakan roda pemerintah supaya tercapai produktivitas kerja yang baik. Dana yang besar dan rencana yang mantap guna pembangunan nasional sangat diperlukan, agar kesejahteraan rakyat melalui pembangunan nasional akan tercapai dan terwujud.

Di Indonesia, pajak memainkan peran penting karena memberikan sebagian besar pendapatan pemerintah negara. Karena faktanya bahwa pajak dimaksudkan untuk membiayai pembangunan dan kesejahteraan rakyat, pajak merupakan iuran yang memaksa. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang menjadi sumber sebagian besar dana negara, dibangun dengan basis penerimaan pajak. Pemerintah mengantisipasi DJP untuk meningkatkan kinerja pegawai dan menerapkan perubahan administrasi perpajakan yang lebih baru yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi terkini karena pentingnya penerimaan pajak bagi suatu negara (Nugroho & Kurnia, 2020). Dalam

pelaksanaannya kesadaran Wajib Pajak untuk patuh dan tunduk akan kewajiban perpajakan sangat dibutuhkan.

Menurut laporan kinerja DJP tahun 2022 disebutkan bahwa angka kepatuhan wajib pajak memiliki presentasi 83,2% angka tersebut didapat dari perbandingan jumlah SPT tahunan lembaga dengan jumlah OP yang diterima selama tahun berjalan 2022. Koreksi SPT Tahunan PPh dengan jumlah wajib pajak badan dan OP terdaftar yang diperlukan untuk melaporkan SPT Tahunan PPh per 31 Desember 2021 tidak termasuk dalam perhitungan ini. Hingga kuartal keempat tahun 2022, wajib pajak yang telah mengajukan SPT Tahunan sebanyak 11,46 juta SPT, jumlah wajib pajak badan dan wajib pajak OP yang wajib menyampaikan laporan SPT Tahunan. Presentase tersebut telah mencapai target yang ditentukan yakni sebesar 80% akan tetapi presentase tersebut tergolong rendah. Hal ini dikarenakan pengawasan yang belum optimal dalam menjangkau wajib pajak dalam melaporkan SPT, selain itu masih terdapat pembayaran pajak di bawah nominal yang seharusnya dibayarkan. Oleh karena itu peningkatan profesionalisme dalam mengelola dana di bidang perpajakan serta penerimaan pendapatan pajak diperlukan, dengan maksud untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Dalam pelaksanaannya kesadaran masyarakat untuk patuh dan tunduk sangat dibutuhkan. Pajak menempatkan wajib pajak untuk mengutamakan kewajiban dari pada hak-haknya, maka dari itu pajak memiliki sifat memaksa. Hal ini karena penghasilan pajak adalah sesuatu yang diwajibkan oleh seseorang atau organisasi kepada negara.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak diperlukan effort yang lebih dari Direktorat Jendral Pajak, khususnya dengan menawarkan inovasi yang membantu menumbuhkan rasa kewajiban untuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini disebabkan fakta bahwa sistem perpajakan saat ini bergantung pada pembayaran pajak untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak mereka, dengan tanggung jawab utama petugas pajak untuk mengawasi proses ini. Kondisi ini bermaksud agar dapat dipenuhi secara maksimal, tentunya dengan kesadaran dari masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang berlaku.

Seiring dengan perkembangan teknologi, Ditjen Pajak mengembangkan sistem inovatif bernama e-Filing atau *Electronic Filing System* yang menyediakan layanan pajak secara online. Secara resmi e-Filing diluncurkan pada bulan Mei tahun 2004 melalui Keputusan Direktorat Jendral Pajak. e-Filing adalah layanan penyampaian dan pengisian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak secara elektronik melalui sistem online real time di website Direktorat Jenderal Pajak. Wajib Pajak yang sibuk dapat memanfaatkan sistem ini untuk melaporkan pajaknya tanpa harus datang ke kantor DJP. Wajib Pajak dapat mengurangi biaya dan tenaga yang terkait dengan penghitungan, pengisian, dan penyampaian SPT hanya dengan menggunakan e-Filing dimanapun dan kapanpun mereka dapat membayar pajak. Dengan memudahkan Wajib Pajak untuk mempersiapkan dan melaporkan SPT kapan saja dan dari mana saja, sistem e-Filing dimaksudkan untuk membuat mereka merasa aman dan nyaman. Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa variabel. Faktor pertama adalah e-Filing, yaitu layanan pengisian dan penyampaian SPT pajak wajib pajak secara

elektronik dengan menggunakan sistem real time online. Layanan ini diharapkan dapat memudahkan dan memudahkan wajib pajak badan maupun orang pribadi dalam menyusun dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak atau SPT. Faktor kedua menurut (Arifin & Nasution, 2018) Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak yang mematuhi kewajiban perpajakannya merupakan salah satu strategi untuk mendorong kepatuhan. Unsur ketiga Kesadaran Wajib Pajak merupakan cara untuk menunjukkan itikad baik atau keyakinan bahwa komitmen membayar pajak harus dilandasi dengan keikhlasan, dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap kewajiban perpajakannya. Dari ketiga faktor tersebut saling memiliki pengaruh penerapan e-Filing terhadap wajib pajak.

E-filing adalah cara penyampaian atau perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik dilakukan secara online real time melalui website Ditjen Pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2009). E-filing merupakan salah satu komponen penting dalam reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menyusun dan menyampaikan laporan SPT ke Direktorat Jenderal Pajak serta memberikan pengaruh terhadap pengembangan tata kelola perpajakan yang lebih terorganisir (Maulana & Marismiati, 2020). Pelaporan pajak menggunakan e-Filing juga memudahkan wajib pajak dikarenakan sistem yang lebih sederhana serta dapat melaporkan SPT dalam waktu 24 jam selama tujuh hari. Oleh karena itu pelapor wajib pajak yang memiliki kepadatan aktivitas dapat melaporkan SPT meskipun pada hari libur

sehingga lebih efektif. Di samping itu adanya sistem e-Filing ini berkontribusi untuk mengurangi global warming karena pengurangan penggunaan kertas.

Penelitian ini dibuktikan dengan penelitian tentang “Pengaruh Implementasi E-Filing Pajak, Kualitas Layanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak WPOP” oleh (Muhammad dan Mildawati 2020). Hasil temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak pada kepatuhan setiap wajib pajak. Selain itu temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Sovita Ingra (Sovita Ingra, 2019), “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan yang Diberikan Otoritas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu)”. Menurut temuan studi tersebut, tingkat layanan yang ditawarkan oleh otoritas pajak memiliki dampak positif yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berkaitan dengan Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Tingkat Pendidikan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskal terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Jayapura), penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh (Pattiasina, 2020). Berdasarkan temuan penelitian, di KPP Pratama Jayapura kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Yang dimaksud dengan “kepatuhan Wajib Pajak” adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak bertugas menentukan sendiri kewajibannya secara tepat dan cepat untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Kepatuhan formal dan kepatuhan material adalah dua jenis kepatuhan pajak. Kepatuhan formal adalah

kemampuan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan formal untuk mematuhi persyaratan undang-undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap sumber pendapatan negara. Kepatuhan material yaitu suatu kondisi dimana wajib pajak secara nyata memenuhi segala ketentuan material perpajakannya dengan jujur dan lengkap sesuai dengan ketentuan pajak penghasilan (Rustiyaningsih, 2019).

Hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tarigan (2021) yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus pada KPP Tigaraksa” dengan hasil penelitian bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tigaraksa. Selain itu, penelitian Wahyuni (2018) tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Madya Makassar” mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh baik dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar.

Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan penelitian Fitria (2017) yang meneliti “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” diperoleh temuan bahwa kemauan Wajib Pajak untuk mematuhi hukum berpengaruh signifikan dengan pengetahuan dan pemahaman mereka tentang

perpajakan. Kemudian pada penelitian selanjutnya dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Semar Candi)”, Nugroho, Andini, dan Raharjo (2016) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh dampak parsial terhadap tanggung jawab membayar pajak penghasilan pribadi di KPP Pratama Candi Semarang.

Pengaruh Implementasi E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Disimpulkan dari penelitian Jaka dan Marismiati (2020) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan Di Politeknik Pos Indonesia)” bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Politeknik Pos Indonesia. Selain itu penelitian lainnya dilakukan oleh Rini (2019) yang meneliti tentang “Pengaruh E-filing, E-biling, E-faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kediri” dengan hasil bahwa e-filing secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kediri.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan skenario yang sama namun menambahkan variabel Kesadaran Wajib Pajak karena berdasarkan uraian tersebut terlihat adanya ketidakkonsistenan temuan penelitian yang dilakukan oleh berbagai peneliti sebelumnya. Peneliti terinspirasi untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Salatiga”. Peneliti melakukan penelitian di Salatiga karena terdapat beberapa fenomena di KPP

Pratama Salatiga. Diantaranya karena Wajib Pajak di KPP Pratama Salatiga masih belum sepenuhnya mengerti pentingnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan.

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti dapat menyatakan masalah sebagai berikut berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan di atas:

1. Apakah penerapan sistem e-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah tersebut maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib Pajak

Dalam rangka mendorong pemahaman dan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan informasi yang mudah dipahami.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang mudah dipahami dan dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas implementasi e-Filing dan meningkatkan kesadaran wajib pajak guna mendorong kepatuhan kewajiban pembayaran pajak di pihak wajib pajak.

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Dapat digunakan sebagai sumber kajian pembandingan serta sebagai bahan pertimbangan atau pengembangan lebih lanjut.

2. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas implementasi e-Filing dan kesadaran wajib pajak sehingga kualitas pelayanan meningkat seiring dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian pertama atau pendahuluan mencakup latar belakang masalah yang menjadi landasan pemikiran penelitian, dilanjutkan dengan rumusan masalah yang diteliti, uraian tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian kedua mencakup landasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang mendasari hipotesis dan analisis penelitian. Lalu akan disusun kerangka pemikiran dan hipotesis dari penelitian yang akan diukur.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ketiga mencakup proses dilakukannya penelitian. Secara operasional menguraikan definisi operasional variabel, berikutnya menjelaskan tentang teknik pengambilan populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang dipakai, metode pengumpulan data, serta pengenalan metode analisis yang dipakai untuk menganalisa data yang sudah didapat.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian keempat mencakup objek penelitian, proses analisis data dan hasil penelitian yang dilakukan, pembahasannya serta interpretasi hasil yang mendukung temuan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Bagian kelima atau bab terakhir penelitian mencakup kesimpulan yang ditarik dari temuan penelitian, keterbatasan temuan penelitian serta saran.