

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara berlandaskan hukum berdasarkan UUD 1945 dan Pancasila. Sebagai negara hukum, Indonesia memastikan bahwa seluruh masyarakat memiliki perlindungan hukum yang sama dan menjamin kehidupan yang adil, makmur, damai, tertib dan aman. Indonesia sedang melaksanakan pembangunan nasional yang merata dan berkelanjutan di setiap pelosok tanah air, yang tentu saja untuk mencapai hal itu memerlukan banyak dana, dan untuk mendukung hal tersebut diperlukan kontribusi secara langsung dari masyarakat dalam bentuk pajak. Pajak digunakan sebagai salah satu upaya pemerintah untuk menunjang pembiayaan pembangunan demi terwujudnya kepentingan bersama sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mencapai kemandirian bangsa dan negara (Lado & Budiantara, 2018).

Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007, Pajak merupakan suatu partisipasi yang harus dibayar individu maupun badan kepada pemerintah tanpa memperoleh imbalan secara langsung. Adanya pajak bertujuan untuk menunjang kemakmuran bersama sehingga pemungutannya dipaksakan untuk keperluan negara. Pemerintah telah melakukan reformasi perpajakan sejak tahun 1983 dan perkembangan pengelolaan pajak di negara Indonesia yang dilakukan pemerintah sangat dinamis. Adanya reformasi pajak yang dilakukan pemerintah ini digunakan untuk mendorong efektivitas pelaksanaan pemungutan pajak dari rakyat sesuai peraturan

yang ada untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia (Purwanti, 2016)

Pembahasan tentang kepatuhan menjadi topik penting, karena menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani anggaran negara sangat bergantung pada pajak yang dipungut negara dari warganya dan penerimaan negara paling besar berasal dari pajak, sehingga pajak harus dikelola sebaik mungkin. Kepatuhan Pajak penting bagi negara, pemerintah, individu, dan organisasi. Pemerintah sedang berupaya mengurangi penghindaran pajak serta meningkatkan kepatuhan pajak agar dapat mendukung pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat. Isu kepatuhan pajak sering kali menjadi perhatian khusus di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia (Al-Zaqeba & Al-Rashdan, 2020).

Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi rasio penerimaan pajak. Kedua faktor tersebut diantaranya faktor makro dan mikro. Tarif pajak, tingkat pendapatan perkapita dan tingkat optimalisasi pemerintahan merupakan bagian dari faktor makro, sedangkan tingkat kepatuhan pajak, koordinasi dan komitmen lembaga negara dan persepsi antar wajib pajak serta petugas negara merupakan bagian faktor mikro. Pendapatan perkapita dan kepatuhan pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi rasio pajak. Masalah yang masih sering terjadi di negara berkembang khususnya Indonesia adalah tidak adanya kesadaran wajib pajak yang menjadi penyebab tingkat kepatuhan pajak cenderung rendah, padahal negara Indonesia telah memberikan wewenang secara bebas bagi wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya (Wahyudi, 2018)

Data yang dihimpun dari Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak, pada tahun 2021 terdapat 66,3 juta wajib pajak yang terdaftar dari seluruh Indonesia dan diantaranya ada 61,5 juta wajib pajak orang pribadi. Dari sekian banyak wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, hanya ada 14,9 juta wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunannya. Angka tersebut mengartikan bahwa tidak ada 50% atau setengah dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar melaporkan SPT tahunannya, sehingga tingkat kepatuhan pajak di negara Indonesia khususnya dalam hal pelaporan SPT orang pribadi tergolong masih rendah.

Demikian pula tingkat kepatuhan pajak yang ada di Kabupaten Blora. Berikut adalah Tabel 1.1 yang berisi tentang rasio tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Blora dalam melaporkan SPT dari Tahun 2017 - 2021.

**Tabel 1. 1 Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menyampaikan SPT (dalam ribuan)**

<b>Tahun Pajak</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Wajib SPT</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Laporan SPT</b>	<b>Rasio Tingkat Kepatuhan</b>
2017	158.094	53.537	41.815	78%
2018	174.441	53.572	44.782	84%
2019	194.518	64.302	46.636	73%
2020	415.033	65.184	47.023	72%
2021	430.873	72.965	47.368	65%

*Sumber: KPP Pratama Blora, 2023*

*\*SPT Tahun Pajak 2022 (masih berjalan)*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dianalisa bahwa setiap tahunnya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Blora meningkat secara signifikan, tetapi untuk rasio kepatuhannya masih fluktuatif karena kenaikan jumlah wajib pajak wajib SPT tidak diimbangi dengan wajib pajak lapor SPT. Pada tahun 2021 wajib pajak yang lapor SPT hanya ada 47.368 dari 72.965 wajib pajak wajib SPT. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Blora tergolong masih rendah.

Direktorat Jenderal Pajak memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan, melakukan pengawasan, dan menegakkan hukum. Bagian dari proses bisnis yang terkait dengan pelayanan diantaranya registrasi atau pendaftaran NPWP, layanan administrasi seperti *e-Filing*, proses pembayaran yang mencakup pelaksanaan transaksi keuangan atau pemenuhan kewajiban keuangan, keberatan dan nonkeberatan termasuk pembetulan, pengurangan, penghapusan, dan pembatalan. Sebagai upaya meningkatkan kepatuhan pajak dan meningkatkan penerimaan negara, diperlukan perbaikan dalam proses bisnis berupa sistem serta langkah kerja yang jelas.

Salah satu komponen terpenting dari program modernisasi yang ingin dilaksanakan Ditjen Pajak adalah penyempurnaan proses bisnis ini. Program ini bertujuan untuk sepenuhnya mengotomatisasi (*full automation*) tugas-tugas administrasi, terutama melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Harapan diterapkannya sistem otomatis ini supaya mampu menunjang efektifitas dan efisiensi proses bisnis, karena proses administrasi menjadi paperless dan lebih sederhana, yang pada akhirnya pelayanan terhadap wajib pajak menjadi lebih berkualitas. Proses bisnis yang disusun sedemikian rupa dimaksudkan supaya dapat memperkecil intensitas pertemuan antara petugas pajak dengan wajib pajak untuk meminimalisir terjadinya kolusi yang dapat mengarah pada perilaku korupsi, seperti praktik nepotisme, penyuapan, dan penyalahgunaan kekuasaan (Sudirman & Fadly, 2018). Pedoman Direktorat Jenderal Pajak dalam memperbaiki proses bisnis pada reformasi pajak jilid 3, sebagai berikut:

- Pengembangan proses bisnis berupa penyederhanaan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien (*Streamlined process*).
- Pengembangan proses bisnis yang diambil dari pengalaman penggunanya (*Customer centric approach by user experience*).
- Perwujudan sistem yang terintegrasi satu sama lain (*Integrated system*).
- Optimalisasi data menggunakan compliance risk management, business intelligence, serta knowledge management (*Data knowledge driven*).
- Pengembangan proses bisnis dengan mengotomatisasi sistem sebagai bentuk dukungan terhadap digitalisasi (*Automatized process by digitalitation*).
- Pengembangan sistem yang dapat memusatkan seluruh informasi wajib pajak (*Enterprise-wide integrated taxpayer*).
- Menjamin keamanan sistem dan terorganisasi dengan baik (*Prudent and accountable*).

- Penanganan terhadap wajib pajak dengan analisa yang tepat (*Risk based compliance approach*).
- Optimalisasi layanan dengan memberi akses tambahan (*Omni channel and borderless service*).
- Optimalisasi keterampilan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan (*Centralized key capabilities in center of excellence*).

Penerapan teknologi informasi di Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya untuk internal, melainkan juga untuk memudahkan wajib pajak. Penerapan teknologi informasi oleh Direktorat Jenderal Pajak ini memiliki tujuan sebagai salah satu bentuk simplifikasi proses bisnis yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan menciptakan elektronik sistem seperti *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*. Aplikasi *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* telah dikembangkan dan digunakan. Semua fasilitas penyederhanaan proses pelaporan pajak disediakan untuk memberi kemudahan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tanpa halangan apapun selama 24 jam penuh tanpa harus hadir langsung ke kantor pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2021).

Usaha yang digencarkan Direktorat Jenderal Pajak guna meningkatkan kepatuhan melalui modernisasi sistem perpajakan ini tentunya didukung dengan jaringan internet di Indonesia yang semakin cepat (Indrianti et al., 2017). Saat ini, Indonesia telah menjalankan sistem pemungutan pajak dengan metode Self Assesment System dimana diberikan kebebasan kepada wajib pajak untuk menghitung serta melaporkan pajak miliknya sedangkan petugas pajak hanya mengawasi. Saat ini Self Assesment System merupakan bentuk reformasi yang

sedang dijalankan Direktorat Jenderal Pajak untuk menggantikan Official Assesment System yang telah diberlakukan sebelumnya. Berhasilnya reformasi sistem ini bergantung pada kepatuhan dan pengawasan dari petugas pajak (Susilawaty & Damanik, 2021).

Sistem *e-Registration* adalah platform online yang terintegrasi secara langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak dan merupakan suatu sistem yang digunakan dalam melakukan registrasi atau pendaftaran diri, perubahan data atau pengukuhan wajib pajak serta pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak. *E-Registration* diatur dalam keputusan Dirjen Pajak (KEP-173/PJ/2004) mengenai tata cara pendaftaran dan penghapusan NPWP dan pengukuhan serta pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak yang kemudian peraturan tersebut diperbarui menjadi PER-24/PJ/2009 pada tanggal 16 Maret 2009. Melalui penerapan *e-Registration* ini Direktorat Jenderal Pajak berharap dapat mempermudah wajib pajak untuk melakukan pendaftaran diri dan memperoleh NPWP (Desyanti & Amanah, 2020).

Proses selanjutnya yaitu pada tahun 2019 Direktur Jenderal Pajak menerbitkan ketentuan baru, PER-02/PJ/2019 tentang cara penyampaian, penerimaan, serta pengolahan SPT. Penyampaian SPT wajib pajak orang pribadi dapat dilakukan jarak jauh hanya dengan jaringan internet melalui penggunaan *e-Filing*. Peraturan terbaru ini adalah bentuk implementasi PMK No. 9/PMK.03/2018. Bentuk perubahan yang ditegaskan PER-02 yaitu tentang kewajiban setiap wajib pajak untuk melakukan penyampaian SPT online menggunakan aplikasi *e-Filing* (Utomo et al., 2020). Melalui sistem *e-Filing* besar harapan bisa memberikan rasa puas dan

rasa nyaman untuk penggunaannya terkhusus untuk wajib pajak orang pribadi sehingga dapat membantu mendorong kepatuhan pajak.

Setelah proses pelaporan, yaitu dilakukan pembayaran pajak. Saat ini Direktorat Jenderal Pajak telah memberi kemudahan bagi wajib pajak dalam proses pembayaran pajak berupa penggunaan sistem *e-Billing*. Menurut PER-26/PJ/2014, *e-Billing* merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing. Untuk memperoleh kode billing wajib pajak dapat melakukan pengisian data melalui DJP online dengan memasukkan NPWP/NIK dan password untuk dapat login ke akun DJP online. Harapan diterapkannya *e-Billing* ini dapat mempermudah dan mempercepat wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya karena proses pembayaran pajak dapat kapan saja dilakukan dan bisa pula dimanapun melalui ATM atau bank persepsi (Lado & Budiantara, 2018). Adanya *e-system* ini diharapkan dapat menumbuhkan kepercayaan wajib pajak (Purnama Dewi & Supadmi, 2019).

Studi tentang kepatuhan pajak dalam hal simplifikasi proses bisnis Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup tentang penerapan *e-system* sudah pernah dilakukan sebelumnya yaitu oleh (Martini & Penawang, 2019) memberikan hasil bahwa *e-Registration* dan *e-Billing* mempunyai pengaruh signifikan positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun untuk system *e-Filing* tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak khususnya bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Wilayah Jakarta Selatan. Namun, hal ini berbanding terbalik dengan penelitian (Ainul, 2021) dan (Farida, 2019) yang mengatakan bahwa *e-Filing* justru memberikan hasil pengaruh signifikan positif pada kepatuhan wajib pajak.

Diterapkannya sistem online pajak ini bisa mempermudah wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya karena dari yang sebelumnya harus datang langsung ke kantor namun sekarang sudah bisa dilakukan jarak jauh, oleh karena itu hal ini dapat memungkinkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Bedasarkan pada uraian latar belakang diatas, dan masih terdapat sejumlah hasil dengan topik yang sama tetapi memiliki hasil berbeda, sehingga peneliti tertarik untuk mengulas lagi lebih dalam pada penelitian ini. Pada penelitian ini akan menguji dugaan peneliti mengenai pengaruh sistem pelaporan pajak online yaitu *e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada lokasi yang berbeda yaitu di Blora Jawa Tengah, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan ingin menguji lebih dalam mengenai variabel tersebut dengan judul **“Pengaruh Simplifikasi Proses Bisnis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Blora)”**. Penelitian ini merupakan bentuk penelitian ulang karena hasil yang tidak konsisten pada penelitian sebelumnya serta adanya perbedaan periode waktu dan objek dalam penelitian ini, sehingga terdapat kemungkinan perbedaan hasil penelitian ini dengan yang sebelumnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pajak merupakan instrument penting perekonomian suatu negara. Pajak merupakan pendapatan yang dihimpun dari masyarakat dan untuk kepentingan masyarakat secara umum. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan dalam membayar

pajak masih relatif rendah, sehingga target penerimaan pajak sebesar 80% dari jumlah wajib pajak aktif belum tercapai, khususnya di Kabupaten Blora pada tahun 2021. Simplifikasi Proses Bisnis merupakan upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan melalui penerapan teknologi informasi, sehingga pada penelitian ini ingin diketahui apakah dengan diterapkannya simplifikasi proses bisnis dapat meningkatkan kepatuhan pajak khususnya di Kabupaten Blora. Penelitian mengenai Kepatuhan Pajak sudah banyak dilakukan sebelumnya, namun masih terdapat hasil yang tidak signifikan. Ditinjau di lapangan, masih banyak sekali masyarakat yang tidak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, sehingga peneliti ingin mengkaji lagi mengenai hal ini. Dengan merujuk pada masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian berikut ini:

1. Bagaimana pengaruh adanya *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana pengaruh adanya *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana pengaruh adanya *e-Bllling* terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Menganalisa dan memperoleh bukti apakah dengan adanya Simplifikasi Proses Bisnis *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Menganalisa dan memperoleh bukti apakah dengan adanya Simplifikasi Proses Bisnis *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Menganalisa dan memperoleh bukti apakah dengan adanya Simplifikasi Proses Bisnis *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian pada bidang dan objek yang sama, serta diharapkan dapat menambah pengetahuan baru bagi penulis serta informasi yang ada dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan para pembaca.

#### **2. Manfaat Praktis**

Sebagai kontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan memberikan pengetahuan kepada wajib pajak. Selanjutnya, diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih taat dalam membayar kewajiban perpajakannya.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri atas 5 bab yang saling berhubungan untuk mendukung penulisan dalam membahas masalah yang diambil dalam penelitian ini serta untuk mempermudah bagi siapapun yang membacanya.

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah yang kemudian muncul rumusan masalah, tujuan serta manfaat dilakukannya penelitian ini. Kemudian pada bagian akhir terdapat sistematika penulisan.

## **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab kajian pustaka terdapat landasan teori yang berfungsi sebagai dasar pemikiran untuk membuktikan dan memperkuat hipotesis yang diajukan. Kemudian dijelaskan dan diuraikan pula tinjauan penelitian terdahulu yang sudah dilaksanakan dalam penelitian sebelumnya dengan topik yang sama, kemudian terdapat pengembangan hipotesis, serta kerangka pemikiran.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini memberikan penjabaran mengenai populasi dan sampel, serta teknik pengambilan data, definisi setiap metode yang digunakan serta pengukuran variabel.

## **BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil analisis data terhadap objek penelitian pada sampel yang telah ditentukan, dijabarkan pula hasil penghitungan dan interpretasi hasilnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditulis pada bab III, memberikan pembahasan dan pembuktian beberapa hipotesis yang telah diajukan.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan berupa rangkuman secara singkat yang dapat diambil dari hasil olah data yang telah dilakukan, menjelaskan mengenai keterbatasan yang ada, serta beberapa saran berupa solusi dari keterbatasan yang ada sebagai rekomendasi penelitian selanjutnya.