

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak menjadi tumpuan dalam sumber penerimaan APBN Indonesia. Menurut data BPS pada tahun 2022 pajak menyumbang sekitar 1.924 triliun (79,99%) ke penerimaan negara. Hal ini menunjukkan pajak mempunyai peranan vital dalam pembiayaan negara. Selama lebih satu dekade penerimaan negara hanya bertumpu pada sektor perpajakan. Berikut data sumber penerimaan APBN Indonesia selama satu dekade terakhir:

**Tabel 1. 1**  
**Realisasi Pendapatan Negara 2012-2022**

| <b>Tahun</b> | <b>Penerimaan Pajak</b> | <b>Penerimaan Bukan Pajak</b> | <b>Hibah</b> | <b>Total APBN (Milyar Rupiah)</b> |
|--------------|-------------------------|-------------------------------|--------------|-----------------------------------|
| 2012         | 73,28%                  | 26,29%                        | 0,43%        | 1.338.109,50                      |
| 2013         | 74,87%                  | 24,65%                        | 0,47%        | 1.438.891,10                      |
| 2014         | 79,29%                  | 20,45%                        | 0,26%        | 1.949.081,30                      |
| 2015         | 82,25%                  | 16,95%                        | 0,79%        | 1.508.020,38                      |
| 2016         | 83,02%                  | 16,93%                        | 0,06%        | 1.547.845,10                      |
| 2017         | 80,63%                  | 18,68%                        | 0,70%        | 1.666.375,90                      |
| 2018         | 78,14%                  | 21,06%                        | 0,80%        | 1.943.674,90                      |
| 2019         | 79,06%                  | 20,91%                        | 0,03%        | 1.955.683,50                      |
| 2020         | 77,99%                  | 20,87%                        | 1,14%        | 1.647.783,35                      |
| 2021         | 76,96%                  | 22,80%                        | 0,25%        | 2.011.347,10                      |
| 2022         | 78,99%                  | 20,97%                        | 0,04%        | 2.436.877,80                      |

Sumber : Badan Pusat Statistik

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa trend penerimaan negara di dominasi dari sektor perpajakan. Oleh karena itu, pemerintah berupaya untuk meningkatkan penerimaan negara melalui pajak dengan melakukan peningkatan rasio pajak (perbandingan jumlah pajak yang dipungut terhadap

PDB). Data terakhir dari (OECD, 2022) rasio pajak Indonesia masih di bawah negara-negara kawasan Asia Pasifik yaitu sebesar 10,1% pada tahun 2020. Indonesia menempati urutan ketiga dengan rasio pajak terendah di wilayah Asia Pasifik dimana OECD mengemukakan rata-rata rasio pajak di wilayah Asia Pasifik mencapai 19,1% (OECD, 2022). Salah satu hal yang menjadi kendala dalam peningkatan rasio pajak adalah tingkat kepatuhan pajak.

Kepatuhan selalu menjadi isu yang penting dalam bidang perpajakan di semua negara. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan pajak dapat menjadi indikator dalam memengaruhi jumlah pajak yang dapat dikumpulkan (Muturi & Kiarie, 2015). Definisi kepatuhan pajak menurut (Saptono et al., 2023) adalah pelaporan kewajiban perpajakan yang disampaikan secara akurat dan tepat sesuai dengan periode yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dari definisi tersebut disimpulkan bahwa wajib pajak dalam melaporkan pajak harus mengungkapkan jumlah pendapatan yang benar, mengurangi pendapatan yang diperbolehkan dan membayar kewajiban perpajakan yang benar pada saat batas waktu sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan (Saptono et al., 2023).

Pada tahun 2021, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia sebesar 84,07% dengan 15 juta wajib orang pribadi yang telah menyampaikan SPT dan 4 juta wajib pajak orang pribadi yang tidak menyampaikan SPT, meskipun proporsi wajib pajak yang telah menyampaikan SPT meningkat, namun masih banyak wajib pajak yang juga belum menyampaikan. Data kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. 2**  
**Rasio Kepatuhan WP OP Karyawan dan Non-Karyawan Tahun 2017-2021**  
**di Indonesia**

| Tahun Pajak | %Kepatuhan  |                 |          |
|-------------|-------------|-----------------|----------|
|             | OP Karyawan | OP Non Karyawan | Total OP |
| 2017        | 74,86%      | 61,53%          | 73,16%   |
| 2018        | 71,83%      | 74,28%          | 72,20%   |
| 2019        | 73,23%      | 75,93%          | 73,72%   |
| 2020        | 85,41%      | 52,44%          | 79,11%   |
| 2021        | 98,73%      | 45,53%          | 86,25%   |

Sumber : Laporan Keuangan Tahunan DJP Tahun 2021

Tingkat kepatuhan pada wajib pajak orang pribadi dalam lima tahun terakhir sudah mengalami peningkatan terutama pada wajib pajak orang pribadi karyawan yang kepatuhannya hampir mencapai 100%, namun hal ini berbanding terbalik dengan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dalam tiga tahun terakhir (2019-2021) terus turun bahkan pada tahun 2021 wajib pajak orang pribadi non-karyawan yang tidak melaporkan atau menyampaikan SPT tidak mencapai setengah dari total yang seharusnya. Lebih jelas tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan disajikan dalam tabel di bawah ini :

**Tabel 1. 3**  
**Data Kepatuhan WP OP Non-Karyawan**

| Tahun Pajak | Wajib SPT | Realisasi SPT | %Kepatuhan |
|-------------|-----------|---------------|------------|
| 2017        | 1.964.331 | 1.208.723     | 61,53%     |
| 2018        | 2.452.653 | 1.821.769     | 74,28%     |
| 2019        | 3.042.548 | 2.310.262     | 75,93%     |
| 2020        | 3.351.295 | 1.757.545     | 52,44%     |
| 2021        | 4.070.690 | 1.853.472     | 45,53%     |

Sumber : Laporan Keuangan Tahunan DJP Tahun 2021

Rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan juga tergambar di beberapa kota/ kabupaten di Indonesia. Salah satunya di wilayah KPP Pratama Ponorogo. Tabel 1.4 memberikan informasi tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan di wilayah KPP Ponorogo:

**Tabel 1. 4**  
**Data Kepatuhan WP OP Non-Karyawan di KPP Pratama Ponorogo**

| Tahun Pajak | Wajib SPT       | Realisasi SPT   | % Kepatuhan     |
|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|             | OP Non Karyawan | OP Non Karyawan | OP Non Karyawan |
| 2017        | 8.213           | 3.326           | 40,50%          |
| 2018        | 11.749          | 5.414           | 46,08%          |
| 2019        | 13.597          | 3.789           | 27,87%          |
| 2020        | 15.990          | 5.017           | 31,38%          |
| 2021        | 18.103          | 8.568           | 47,33%          |

Sumber : KPP Pratama Ponorogo

Data di atas menunjukkan bahwa tingkat wajib pajak orang pribadi non-karyawan mengalami fluktuasi dan menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajaknya rendah. Selama lima tahun terakhir, dapat disimpulkan jumlah yang menyampaikan SPT tidak pernah menyentuh angka 50% dari yang seharusnya menyampaikan SPT. Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi otoritas pajak agar kepatuhan dapat ditingkatkan mengingat pajak memiliki peranan penting dalam penerimaan APBN.

Hal yang dapat dilakukan pemerintah dalam peningkatan kepatuhan pajak adalah dengan melakukan reformasi pajak. Indonesia telah melakukan reformasi pajak sebanyak tiga kali. Reformasi pajak jilid 1 (2000-2001) berfokus pada perubahan organisasi, reformasi jilid 2 (2008) berfokus pada pembenahan proses bisnis , saat ini reformasi jilid 3 (2016) berfokus pada

perubahan signifikan pada pembenahan teknologi informasi yang menjadi pilar penting pada reformasi jilid 3. Reformasi pajak jilid 3 menekankan pada lima pilar reformasi perpajakan yaitu sumber daya manusia (SDM), organisasi, perbaikan proses bisnis, pembaruan informasi dan basis data (teknologi informasi) serta penyempurnaan regulasi.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta adanya industri 4.0 dapat mengubah pola perilaku manusia yang secara mendasar dapat mengubah sistem dan fondasi bisnis. Hal ini menjadi latar belakang otoritas pajak untuk memasukkan teknologi ke dalam reformasi pajak (Hermanto et al., 2022). Tantangan disrupsi digital dapat menjadi peluang oleh otoritas pajak dalam memperbaiki sistem dan pelayanan pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak. (Kiria et al., 2020) mengatakan bahwa munculnya teknologi informasi dianggap sebagai sarana yang membawa pengaruh besar bagi perilaku kepatuhan pajak terutama di negara berkembang. Aplikasi dari modernisasi sistem pajak dapat meminimalkan biaya operasional sehingga masyarakat sebagai pembayar pajak dapat melakukan kewajiban membayar pajak tanpa harus dibebani biaya lain.

Disrupsi digital direspons dengan baik oleh otoritas pajak dengan cara meluncurkan berbagai aplikasi digital untuk mempermudah wajib pajak dalam mendaftar, melaporkan dan membayar pajak. Beberapa aplikasi digital antara lain *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*. *E-Registration* adalah sebuah sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan yang ada di DJP, Kementerian Keuangan, berdasarkan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan

dengan perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran bagi wajib pajak (Arifki et al., 2023). Cara kerja dari sistem ini yaitu dengan membaginya ke dalam dua bagian sarana pendaftaran digunakan oleh wajib pajak dan pemrosesan pendaftaran oleh petugas pajak.

*E-filing* adalah proses dimana dokumen pajak atau SPT disampaikan melalui internet tanpa harus melaporkan SPT secara langsung ke KPP setempat (Wasao, 2014). Sistem *e-Filing* mencakup penggunaan teknologi internet, web dan perangkat lunak dengan tujuan mengadministrasikan pajak. DJP juga berusaha memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam hal pembayaran melalui *e-Billing*. *E-billing* adalah sebuah sistem informasi pembayaran elektronik dimana wajib pajak akan memperoleh kode *billing* sebagai kode pengenalan ketika pembayaran pajak dilakukan. *E-Billing* merupakan salah satu bentuk digitalisasi dalam bidang perpajakan karena wajib pajak melakukan transaksi pajak secara elektronik sehingga, pembayar pajak dapat merasakan manfaat dari *e-Billing* yang efektif dan ekonomis yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak (Amin et al., 2020).

Adanya *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* dalam perspektif wajib pajak dapat memudahkan dalam melakukan kewajiban perpajakan dari mulai proses pendaftaran, pelaporan hingga pembayaran. Teknologi tersebut akan efektif dapat menaikkan tingkat kepatuhan apabila dalam keberjalanannya dapat memberikan kemudahan dan memberikan manfaat kepada wajib pajak. Menurut Davis (1986) ada dua indikator utama yang mempengaruhi

penggunaan sebuah sistem yaitu ketika sistem tersebut dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi pengguna setelah menggunakan sistem tersebut.

Penelitian lokal maupun internasional sebelumnya telah dilakukan tentang pengaruh teknologi pajak terhadap kepatuhan pajak namun masih terdapat beberapa kekurangan. (Muturi & Kiarie, 2015) meneliti pengaruh *online tax system* terhadap kepatuhan pajak di kota Meru, Kenya hasilnya *online tax filing*, *online tax registration* dan *tax remittance* berpengaruh secara signifikan pada kepatuhan pajak. (Wasao, 2014) meneliti pengaruh sistem pajak *online* terhadap kepatuhan pajak di Wilayah Nairobi, Kenya. Hasilnya mengkonfirmasi bahwa ada korelasi positif antara sistem pajak *online* (*online registration*, *online filing* dan *online payment*) terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian (Amiliasari & Ery Setiawan, 2021) tentang bagaimana kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh modernisasi pajak dan di moderasi oleh pemahaman internet yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi berkorelasi positif dengan *e-Billing*, *e-Spt*, *e-Filing*, *e-Registration* namun memahami internet tidak dapat memodernisasi hubungan *e-Billing*, *e-Spt*, *e-Filing*, *e-Registration* dan kepatuhan pajak orang pribadi. (Do et al., 2022) meneliti tentang adopsi sistem pajak elektronik terhadap kepatuhan pajak di Masyarakat Vietnam, temuannya menunjukkan ada korelasi positif antara penerapan sistem pajak dan pendaftaran pajak *online*, pelaporan pajak *online*, pembayaran pajak *online* dan kepatuhan pajak. (Aribaba et al., 2020) mengkaji bagaimana kepatuhan pajak dipengaruhi oleh sistem pajak elektronik.

Temuannya menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dan sistem perpajakan elektronik mempunyai korelasi positif.

Beberapa penelitian lainya juga pernah dilakukan namun hasilnya bertentangan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Muturi & Kiarie, 2015), (Wasao, 2014), (Amiliasari & Ery Setiawan, 2021), (Do et al., 2022). Seperti penelitian (Nurchamid, 2018) . tentang pengaruh sistem *e-Filling*, *e-Billing* dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari hasilnya penerapan *e-Filling*, *e-Billing* dan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penelitian lainya (Fadilah, 2020) tentang dampak penerapan sanksi perpajakan, sistem *e-Filing*, *e-Billing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem sanksi pajak dan *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, namun *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian (Praweswara et al., 2020) tentang dampak aplikasi kepatuhan elektronik sistem dengan individu wajib pajak tercatat di Kantor Pratama Gianyar menunjukkan bahwa *e-Registration* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak. Penelitian ini bertolak belakang dengan studi yang telah dilakukan (Rotua Sitorus, 2018) tentang dampak anteseden kesadaran individu serta modernisasi dari administrasi sistem pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Jakarta. Hasil studinya menunjukkan bahwa *e-Registration* (modernisasi administrasi perpajakan) berpengaruh signifikan dengan kepatuhan pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas dirasa perlu untuk dilakukan penelitian di wilayah KPP Ponorogo mengingat kepatuhan wajib pajak masih menjadi isu dalam perpajakan dan didukung oleh informasi data terkait tingkat kepatuhan wajib pajak non-karyawan yang masih rendah. Selain itu, hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten antara penelitian sebelumnya. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk menginvestigasi kembali apakah kualitas teknologi informasi dalam hal ini *e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

## 1.2 Rumusan masalah

Kepatuhan pajak memiliki peranan penting dalam peningkatan *tax ratio*. Meskipun beberapa tahun terakhir kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan namun pada kenyataannya jumlah kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan mengalami fluktuasi dan cenderung mengalami penurunan. Pemerintah melalui DJP berupaya meningkatkan tingkat kepatuhan pajak melalui reformasi perpajakan jilid tiga dengan memasukkan teknologi sebagai pilar utama dalam reformasi ini. Kualitas teknologi menjadi masalah yang cukup riskan dalam reformasi perpajakan dikarenakan kualitas penggunaan sistem elektronik karena akan memutuskan melanjutkan menggunakan sistem tersebut atau tidak menggunakannya lagi. Menurut David (1986) indikator utama yang dapat mempengaruhi sikap penggunaan teknologi adalah kemudahan dan kebermanfaatan dari sistem tersebut. Oleh karena itu perlu diuji apakah kualitas teknologi informasi DJP (*e-Registration*, *e-Filing*, *e-*

*Billing*) sudah memberikan kemudahan dan kebermanfaatan bagi wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian mengenai pengaruh teknologi informasi ini sebelumnya sudah pernah dilakukan namun hasil yang diperoleh tidak konsisten . Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk menginvestigasi kembali dampak teknologi informasi dalam hal ini (*e-Registration, e-Filing, e-Billing*) terhadap tingkat kepatuhan pajak. Berdasarkan n hal tersebut maka dirumuskan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas teknologi informasi *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak?
- 2) Apakah kualitas teknologi informasi *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak?
- 3) Apakah kualitas teknologi informasi *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan**

Ada beberapa tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya. Berikut ini adalah tujuan penelitian:

1. Untuk menginvestigasi apakah kualitas teknologi informasi DJP *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak
2. Untuk menginvestigasi apakah kualitas teknologi informasi DJP *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak

3. Untuk menginvestigasi apakah kualitas teknologi informasi DJP *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

### 1.3.2 Kegunaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat paling tidak dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis yaitu :

A) Manfaat teoritis :

1. Dapat memperkaya temuan empiris pada isu-isu berkaitan dengan kualitas teknologi informasi pajak dan kepatuhan pajak.
2. Mampu sebagai pijakan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan teknologi informasi pajak dan kepatuhan pajak.

B) Manfaat praktis;

1. Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kepatuhan pajak dapat menjadi masukan bagi pemerintah dan otoritas pajak dalam membuat kebijakan tentang pelayanan perpajakan agar tidak berdampak buruk bagi tingkat kepatuhan pajak.
2. Memberikan informasi kepada wajib pajak berkaitan dengan teknologi informasi DJP dalam melakukan kewajiban perpajakan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai kepatuhan pajak.

#### **1.4 Sistematika Penelitian**

Sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I: Pendahuluan**

Bab I akan memaparkan berkaitan dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

##### **BAB II: Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka pada Bab II akan memberikan penjelasan tentang teori penelitian, konsep penelitian, penelitian terdahulu, kerangka kerja dan pengembangan hipotesis.

##### **BAB III: Metode Penelitian**

Penjelasan tentang desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data merupakan bagian dari uraian bab metode penelitian yang dijelaskan pada Bab III.

##### **BAB IV: Hasil dan Pembahasan**

Objek penelitian, analisis, interpretasi dan argumentasi terhadap penelitian akan dijelaskan pada bab pembahasan yang terdapat pada Bab IV.

##### **BAB V: Penutup**

Bab penutup memuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan selama menjalankan penelitian serta saran yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan.