

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara dengan banyak sumber pendapatan. Pajak adalah salah satu sumber utama pendanaan negara. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kewajiban pembayaran kepada pemerintah yang terutang oleh seseorang atau suatu organisasi dan didasarkan pada paksaan, tanpa imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan pemerintah untuk kepentingan kesejahteraan umum rakyat. Menurut peraturan perundang-undangan, pajak adalah kewajiban keuangan yang dilakukan oleh perorangan kepada pemerintah yang digunakan untuk membayar pengeluaran pemerintah yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan (Mardiasmo, 2019). Jelas bahwa pendapatan pajak memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian negara.

Pajak yang dikumpulkan oleh negara akan digunakan untuk mendanai pembangunan dan menghasilkan kesejahteraan bagi lingkungan. Secara keseluruhan pendapatan pajak per Agustus 2022 tercatat mencapai angka 58,1% atau sebesar Rp 1.171,8 triliun dari sasaran APBN (sesuai Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2022) sebesar Rp 1.485 triliun (Direktorat Jenderal Pajak, 2022). Ini menunjukkan bagaimana pajak, yang dibayar oleh pembayar pajak, secara signifikan meningkatkan pendapatan negara.

Wajib Pajak didefinisikan sebagai orang pribadi atau badan, termasuk wajib pajak, penghindar pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban

perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sesuai Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Seseorang yang bukan badan usaha atau badan hukum dan hanya diharuskan membayar pajak yang terutang berdasarkan penghasilan yang diterima disebut sebagai wajib pajak orang pribadi. Perseroan terbatas, perusahaan swasta, perusahaan lain, BUMN atau badan usaha daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, persekutuan, perkumpulan, firma, koperasi, yayasan atau organisasi sejenis, lembaga, dana pensiun, bentuk usaha tetap, dan bentuk badan usaha lainnya semuanya dianggap sebagai wajib pajak badan berdasarkan UU KUP No. 6 Tahun 1983. Menurut informasi dari Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, per 15 Maret 2022, terdapat 19 juta wajib pajak yang diwajibkan menyampaikan SPT Tahunan, termasuk 1,65 juta wajib pajak usaha dan 17,35 juta wajib pajak orang pribadi. Per 15 Maret 2022, 6,39 juta SPT tahunan telah diajukan, yang merupakan 96,5% dari apa yang direalisasikan tahun sebelumnya (Wibi, 2022).

Kontribusi masyarakat terhadap penerimaan negara melalui pembayaran pajak dapat ditingkatkan melalui peningkatan kepatuhan dari wajib pajak. Wajib pajak yang taat dan setia pada komitmennya akan memiliki kesadaran untuk menjalankan kewajibannya secara rutin. Definisi "taat" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah "taat; disiplin dalam pemerintahan, regulasi." Kepatuhan pajak mengacu pada perilaku wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban pajaknya dan menggunakan hak pajaknya sesuai dengan hukum (Marjan, 2014).

Ketidakpatuhan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dan melaksanakan kewajiban perpajakannya telah menjadi masalah umum. Salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan ini adalah karena wajib pajak merasakan diskriminasi pajak yang memotivasi mereka untuk enggan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Diskriminasi yang dimaksud sebelumnya disebabkan oleh wajib pajak yang merasakan ketidakadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Indonesia memiliki 3 (tiga) sistem pemungutan pajak yang berlaku, salah satunya adalah sistem *self-assessment* (Maulida, 2018). Jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak dihitung menggunakan sistem perpajakan ini. Dengan kata lain, wajib pajak adalah orang perseorangan yang berperan aktif dalam menentukan, membayar, dan melaporkan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau sistem administrasi *online* yang ditetapkan oleh pemerintah. Sistem *self-assessment* adalah sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984. Wajib Pajak harus sadar dan jujur tentang kewajiban perpajakannya sehingga pelaksanaan kepatuhan pajak dapat berhasil dan tanpa hambatan (Purwiyanti & Laksito, 2020).

Era teknologi dan sistem perpajakan di Indonesia sudah semakin maju dan modern. Salah satu modernisasi ditandai dengan penerapan teknologi informasi baru untuk layanan perpajakan, yaitu dengan sistem *e-filing*. *E-filing* adalah metode atau proses penyampaian SPT Tahunan secara elektronik menggunakan koneksi internet pada *website* Kantor Pelayanan Pajak (Fitriya, 2023). Wajib Pajak dapat menggunakan *e-filing* baik dari rumah maupun tempat kerjanya (Syabaniah, R., Marsusanti, E., & Wati, 2017). Penerapan sistem ini diharapkan dapat memudahkan

wajib pajak dalam mengirimkan surat pemberitahuan secara tepat waktu, sehingga waktu dan anggaran wajib pajak tidak berkurang secara signifikan. Selain menambah aspek kemudahan bagi wajib pajak, pengenalan teknologi ini diharapkan dapat membuat proses penyampaian SPT pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjadi lebih mudah dan teratur. Namun, meski sudah dimodernisasi, masih banyak wajib pajak yang bingung bagaimana cara menggunakan sistem *e-filing*. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang beragam mengenai *e-filing* memotivasi wajib pajak untuk tidak melaporkan pajaknya.

Salah satu bentuk modernisasi pajak yang juga dikenal dengan sistem administrasi perpajakan adalah pembentukan *Account Representative* (AR). *Account Representative* (AR) adalah anggota staf yang ditunjuk di setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengadopsi struktur organisasi kontemporer, sesuai KMK Nomor 98/KMK.01/2006. *Account Representative* memiliki tanggung jawab untuk mengawasi kepatuhan pajak wajib pajak dan memberikan saran dan bantuan wajib pajak, menyiapkan PPN atas profil wajib pajak, menganalisis kinerja wajib pajak, merekonsiliasi data wajib pajak, dan melakukan pemeriksaan berdasarkan peraturan yang berlaku. *Account Representative* adalah penghubung antara Direktur Pajak dan wajib pajak. Misalnya, jika sebuah perusahaan diaudit oleh auditor pajak, *Account Representative* akan dapat menjelaskan tujuan audit (Kiswara & Jati, 2016).

Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi memberikan penghematan waktu, kenyamanan, akurat, dan *paperless* kepada pengguna. Pemanfaatan teknologi informasi dalam modernisasi sistem berbasis *e-system* bertujuan untuk

meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan (Rizky, 2019). Menurut Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi DJP, transformasi digital mencakup 3 (tiga) prinsip, yaitu (1) transformasi dari format kertas ke ekosistem digital, (2) sistem yang terintegrasi dan interaktif, dan (3) regulasi yang diterapkan secara digital. Keberadaan budaya digital menjadi salah satu kendala utama dalam menggunakan transformasi digital. Secanggih apapun sistem dan teknologi yang dibentuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), jika budaya digital pengguna tidak berubah, maka sistem tersebut tidak akan berfungsi dengan baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti bermaksud untuk meneliti kembali beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, sehingga judul penelitian ini yaitu: **"Pengaruh Implementasi *E-Filing*, Efektivitas Perpajakan, Peran *Account Representative*, dan Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pajak sebagai sumber pendapatan negara memiliki peran penting, sehingga penting untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Salah satunya adalah untuk menguji pengaruh implementasi *e-filing*, efektivitas pajak, peran *account representative*, dan kualitas teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Latar belakang yang telah dipaparkan memungkinkan permasalahan untuk dirumuskan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah implementasi *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu?

2. Apakah efektivitas perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu?
3. Apakah peran *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu?
4. Apakah kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu?

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

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah tersebut, penelitian ini mempunyai tujuan, antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu.
2. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu.
3. Untuk menganalisis peran *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu.
4. Untuk menganalisis kualitas teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, seperti:

1. Bagi Akademisi

Peneliti berharap informasi baru yang diperoleh dalam penelitian ini akan menambah informasi mengenai pengaruh implementasi *e-filing*, efektivitas perpajakan, peran *account representative*, dan kualitas teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak serta dapat menjadi referensi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## 2. Bagi Praktis

### - Bagi Wajib Pajak

Peneliti berharap penelitian ini dapat memajukan wawasan dan pengetahuan masyarakat luas mengenai implementasi *e-filing* yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### - Bagi Pemerintah atau Direktorat Jenderal Pajak

Peneliti berharap penelitian ini mampu memberikan informasi terkait implementasi *e-filing*, efektivitas perpajakan, peran *account representative*, dan kualitas teknologi informasi kepatuhan wajib pajak UMKM yang dapat menjadi referensi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam membuat peraturan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Sistematika penulisan ini disertakan untuk memberikan gambaran yang

komprehensif tentang materi dalam setiap bab. Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I Pendahuluan penelitian ini terdiri dari beberapa sub bab yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan. Pada pendahuluan penelitian ini, dijabarkan latar belakang variabel-variabel yang digunakan dan merumuskan permasalahan dari latar belakang yang telah dijelaskan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II Tinjauan Pustaka dalam penelitian ini terdiri dari beberapa sub-bab yang meliputi landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Pada tinjauan pustaka ini, dijelaskan mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang akan mendukung penelitian ini.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III Metode Penelitian dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana penelitian akan dilakukan dan cara yang digunakan dalam menganalisis topik penelitian. Penelitian ini terdiri dari beberapa sub bab meliputi definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV Hasil dan Pembahasan dalam penelitian ini menjelaskan beberapa sub bab meliputi deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi



hasil. Analisis hasil penelitian ini akan menjawab tujuan penelitian atau pemecahan masalah yang diteliti.

## **BAB V PENUTUP**

Bab V Penutup merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang terdiri dari beberapa sub bab yang meliputi kesimpulan, keterbatasan dan saran bagi peneliti masa depan.