

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kementerian Keuangan, yang meliputi Direktorat Jenderal Pajak, bertugas mengembangkan dan menerapkan kebijakan dan standar teknis perpajakan. Tanggung jawab ini dituangkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 di Republik Indonesia, 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. Sebagai sumber pendapatan terbesar Indonesia, pajak menyumbang sekitar 65,1% dari APBN. Dibutuhkan partisipasi aktif dari masyarakat guna meningkatkan penerimaan pajak, terutama pada pajak orang pribadi. Kontribusi pendapat pajak sangat signifikan bagi penerima negara sehingga dapat memberikan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.

Dilansir situs resmi resmi kemenkeu.go.id kepatuhan wajib pajak meningkat secara signifikan saat menyampaikan SPT Tahun PPh Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan yang diwajibkan kepada orang pribadi yang terdaftar sebagai pembayar pajak harus dilaporkan paling lambat pada tanggal 30 Maret 2023. Saat ini, jumlah pelaporan yang telah diterima mencapai 11,87 juta SPT dari target 17,35 juta orang. Berdasarkan informasi tersebut tingkat kepatuhan resmi wajib pajak orang pribadi mencapai 68,46%. Pajak menjadi salah satu fokus

pemerintah, pemerintah menghendaki pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak dapat terlaksana semaksimal mungkin (Setyaningrum dan Suryarini, 2016). Pajak merupakan bagian yang relatif besar terhadap penerimaan negara, dan APBN 2022 surplus di Januari 2022 pendapatan pemerintah akan meningkat sebesar 54,9% pada Januari 2021. Ketika ekonomi pulih, telah terjadi pertumbuhan signifikan dalam pengumpulan penerimaan pajak, yang melonjak sebesar 59,39% dibandingkan dengan angka 109,1 triliun pada Januari 2021. Sektor-sektor utama yang berkontribusi terhadap peningkatan ini adalah industri pengolahan dengan 28,5%, perdagangan dengan 25,7%, jasa keuangan dan asuransi dengan 10%, dan pertambangan dengan 7%. Tren positif ini menunjukkan awal yang menjanjikan bagi APBN 2022.

Dari rasio penerimaan negara di atas terlihat bahwa penerimaan pajak selain untuk meningkatkan penerimaan negara juga memberikan dampak yang signifikan terhadap perekonomian dan pembangunan. Mengamati tingginya andil perpajakan dalam negeri, pemerintah harus meningkatkan penerimaan pajak. Satu diantaranya adalah reformasi sistem perpajakan (*tax reform*). Sebagai hasil dari reformasi pajak, telah terjadi pergeseran dalam sistem pengumpulan pajak, beralih dari pendekatan penilaian resmi ke sistem penilaian sendiri. Sistem *self assessment* diterapkan untuk memastikan kepatuhan pajak, mewajibkan para pelaku pajak untuk dapat dengan mandiri mengurus proses perpajakannya mulai dari menghitung, membayar, dan melaporkan pajak mereka berdasarkan peraturan perpajakan terkait yang berlaku. Selama penerapan *self assessment system*, pihak berwenang menunjukkan kepercayaan penuh pada wajib pajak, percaya bahwa

mereka akan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan hukum yang relevan. Efektivitas *self assessment system* bergantung pada berbagai faktor, antara lain tingkat pengetahuan, sentimen pajak, kepatuhan pajak, dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Keberhasilan menerapkan Sistem Penilaian Mandiri memerlukan pemahaman yang tulus tentang prinsip-prinsip perhitungan pajak dan peraturan perpajakan yang relevan yang berlaku.

Realitanya masih ada kendala dalam menerapkan *self assesment system*, seperti ketidakpastian dan keterlambatan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Dengan mengikuti kemajuan zaman yang kompleks dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, pihak yang berwenang dalam urusan pajak mulai memperluas layanan pajak secara *online*, yaitu dengan metode pemberkasan secara elektronik. Pengenalan resmi layanan pengarsipan elektronik berlangsung pada Mei 2004, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. Kep-88 / PJ / 2004. Inisiatif ini memungkinkan para pelaku pajak untuk melaporkan SPT mereka ke Direktorat Jenderal Pajak menggunakan saluran komunikasi online dan produk *e-filing* secara real-time. Melalui layanan ini, wajib pajak memiliki kemudahan untuk menyampaikan dan menyampaikan SPT secara online.

Direktorat Jenderal Pajak menawarkan kepada para pelaku pajak kemudahan untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya melalui sistem pengarsipan elektronik, yang biasa dikenal dengan *e-filing*. Sistem ini menghilangkan kebutuhan wajib pajak untuk secara pribadi mengunjungi kantor pajak dan

memungkinkan mereka untuk memenuhi tanggung jawab pajak mereka secara elektronik. Direktorat Jenderal Pajak secara konsisten meningkatkan teknologi dan sistem layanan untuk meningkatkan pengalaman secara keseluruhan. Layanan pengajuan secara elektronik yang ditawarkan oleh DJP dapat diakses melalui situs web www.e-filing.pajak.go.id, yang terhubung dengan mulus ke layanan online DJP yang tersedia di www.djponline.pajak.go.id. Pelaku wajib pajak diperkenankan memakai situs *e-filing* dengan percaya diri, karena Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menawarkan pelatihan tentang cara menyelesaikan dan melaporkan kewajiban pajak orang pribadi melalui *e-filing*. Sejak 2015, DJP mewajibkan para pelaku pajak untuk menyampaikan SPT dengan *e-filing*.

Teknologi pelaporan secara elektronik *e-filing* ini dapat membantu fiskus dalam mengelola basis data karena dokumen perpajakan disampaikan dalam bentuk digital. Berkat adanya sistem pelaporan secara elektronik *e-filing* ini, pemerintah mengharapkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan taat dan disiplin. Pastinya kesiapan pelaporan secara elektronik *e-filing* memengaruhi penggunaan *e-filing* secara signifikan. Sampai saat ini, sistem elektronik *e-filing* masih belum sempurna, karena sering terjadi kegagalan server yang mengakibatkan wajib pajak masih perlu memerlukan bantuan dari kantor pajak untuk pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Di era kemajuan pesat ini, diharapkan wajib pajak memiliki kemampuan dan kemauan untuk memperoleh pengetahuan dan teknologi terkini. Ini akan memungkinkan mereka untuk secara efektif beradaptasi dengan lanskap perubahan yang berkembang pesat. Meningkatkan pendidikan dan pengetahuan

pajak tidak boleh terbatas pada sarana formal saja Saluran pembelajaran informal, termasuk diskusi dengan keluarga dan teman, memainkan peran penting dalam memperluas pemahaman publik tentang pajak. Dengan memanfaatkan informasi yang didapatkan melalui pendidikan resmi maupun tidak resmi, diharapkan semangat para pelaku untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakan mereka akan meningkat.

Banyak yang dapat mempengaruhi kesiapan teknologi informasi, dengan individu menjadi penentu utama. Kemauan untuk merangkul teknologi informasi juga memainkan peran penting dalam membentuk pertumbuhan pola pikir seseorang. Semakin siap seorang individu untuk merangkul teknologi baru, semakin progresif pola pikir mereka dalam beradaptasi dengan lanskap teknologi yang terus berkembang (Wibisono et al., 2014). Dua faktor yang dapat dievaluasi dalam kesiapan teknologi informasi adalah ketersediaan sarana pendukung penggunaan *e-filing* seperti jaringan internet dan perangkat komputer. Apabila keduanya saling melengkapi seperti mempermudah akses internet yang lancar, dan memiliki perangkat lunak, perangkat keras, dan tenaga kerja yang ahli di bidangnya. Oleh karena itu, penggunaan *e-filing* merupakan opsi yang tepat dalam melaporkan SPT.

Penentu utama kepatuhan jujur individu terhadap kewajiban pajak adalah Moral Perpajakan. Di sisi lain, kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan di mana pengusaha memenuhi semua tanggung jawab pajak mereka dan menggunakan hak pajak mereka. Peningkatan dedikasi kepada wajib pajak akan mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi di antara individu dalam

memenuhi kewajiban pajak mereka. Tingkat kepatuhan pajak cenderung meningkat ketika wajib pajak memiliki kesadaran moral yang tinggi.

Para pelaku pajak yang patuh tidak boleh disamakan dengan mereka yang memiliki kewajiban pajak yang signifikan. Tindakan wajib pajak memberikan sumbangan besar tidak selalu menyiratkan kepatuhan mereka terhadap persyaratan pembayaran pajak. Evaluasi kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan oleh berbagai faktor, antara lain ketepatan pelaporan pajak, kepemilikan NPWP, dan minimal tunggakan pajak. Wajib pajak yang menunjukkan tingkat kepatuhan yang menonjol dalam memenuhi kewajiban pajak mereka menunjukkan kecenderungan kuat untuk memanfaatkan pelaporan elektronik melalui metode *e-filing*. Ketersediaan pelaporan elektronik sebenarnya menyederhanakan proses pelaporan pajak untuk wajib pajak, memungkinkan mereka untuk dengan mudah dan segera menyerahkan laporan pajak mereka.

Penelitian ini didasarkan pada beberapa kerangka teoritis, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Delone & McLean Model*, *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Task technology fit* (TTF). *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjelaskan perilaku melalui pengaruh nilai-nilai perilaku, di mana niat perilaku dibentuk oleh norma-norma sosial dan sikap individu terhadap perilaku itu (Lynne Eagle et al., (2013). Topik keberhasilan sistem informasi telah banyak dieksplorasi dalam penelitian di bidang sistem informasi. Ra'Ed Masa'deh et al., (2016) menyoroti model *Delone & McLean* yang banyak digunakan, yang berfungsi sebagai model pengukuran yang dapat disesuaikan dalam upaya penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gusti Bagus Darmaningtyas & Ketut Alit Suardana (2017), mereka mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diusulkan oleh (Davis, 1989). Menurut TAM, *perceived usefulness* mewakili manfaat yang diinginkan oleh pengguna teknologi informasi saat melakukan tugas. Kemudahan penggunaan yang dirasakan, sebaliknya ini berkaitan dengan sejauh mana individu memegang keyakinan bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi upaya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas. Sikap, sebagaimana didefinisikan dalam TAM, dapat digunakan untuk mengantisipasi kecenderungan seseorang untuk merangkul atau menolak teknologi tertentu, niat perilaku individu dapat berfungsi sebagai prediktor frekuensi mereka menggunakan teknologi informasi.

Niat ini dipengaruhi oleh sikap positif mereka terhadap teknologi, termasuk keinginan untuk mendapatkan lebih banyak pendukung, motivasi untuk mempertahankan penggunaannya, dan kecenderungan untuk mempromosikannya kepada pengguna lain. Ketika individu puas dengan sistem, menganggapnya sebagai *user-friendly*, dan mengalami peningkatan produktivitas, mereka lebih cenderung memiliki niat perilaku yang menguntungkan untuk sering menggunakan teknologi. Aspek lain yang perlu dipertimbangkan adalah persepsi kemudahan penggunaan, yang mengacu pada tingkat kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan sistem yang sederhana dan intuitif untuk dipelajari. *Task technology fit*, di sisi lain, meneliti efektivitas teknologi dalam mendukung individu untuk menyelesaikan tugas atau kegiatan yang telah ditentukan. *Task technology fit* (TTF) dipengaruhi oleh kombinasi persyaratan tugas, keterampilan

individu, dan kemahiran teknologi. Model TTF terdiri dari empat komponen penting: Karakteristik Tugas, karakteristik teknologi, *Task technology fit*, dan variabel yang dihasilkan seperti kinerja atau pemanfaatan. Menurut model TTF, teknologi informasi hanya digunakan ketika fitur dan kelebihanannya mudah diakses untuk memfasilitasi aktivitas pengguna.

Muhammad Nur Rizky (2019) melakukan penelitian berjudul "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan. Dalam penelitiannya, disimpulkan bahwa variabel yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap kewajiban wajib pajak. Temuan penelitian yang dilakukan oleh Marilyn et al., (2022) Menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi di kalangan pengguna tidak memiliki pengaruh terhadap bagaimana sanksi pajak berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Erni Asih (2016) Temuan penelitian telah mengarah pada penentuan bahwa variabel Tingkat Pendidikan mempunyai dampak yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian lain yang dilakukan oleh Ranita Ramadhan menghasilkan hasil yang berbeda, karena tingkat pendidikan tidak menunjukkan temuan yang signifikan dan tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menggambar dari studi yang disebutkan di atas, penelitian ini menyelidiki pengaruh Tingkat Pendidikan, Moral Perpajakan, dan

Kesiapan Teknologi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT di KPP Pratama Semarang Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang dan hasil penelitian oleh peneliti terdahulu, didapatkan rumusan masalah antara lain :

1. Se jauh mana Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ketika memanfaatkan sistem *e-filing* untuk pelaporan SPT?
2. Se jauh mana Moral Perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ketika memanfaatkan sistem *e-filing* untuk pelaporan SPT?
3. Se jauh mana Kesiapan Teknologi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ketika memanfaatkan sistem *e-filing* untuk pelaporan SPT?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian disusun penulis berlandaskan dari rumusan masalah, yaitu :

1. Untuk memberikan bukti empiris tentang dampak dari Tingkat Pendidikan wajib pajak orang pribadi terhadap keakuratan pelaporan SPT saat menggunakan sistem *e-filing*.
2. Untuk memberikan bukti empiris tentang dampak dari Moral Perpajakan wajib pajak orang pribadi terhadap keakuratan pelaporan SPT saat menggunakan *e-filing*.

3. Untuk memberikan bukti empiris tentang Kesiapan Teknologi wajib pajak orang pribadi terhadap keakuratan pelaporan SPT saat menggunakan *e-filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap upaya penelitian harus membawa manfaat langsung bagi pembacanya dan semua pemangku kepentingan terkait. Manfaat dari penelitian ini mencakup keuntungan berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini bertujuan untuk membantu sesama mahasiswa dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mereka tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya dalam kaitannya dengan pelaporan SPT elektronik melalui sistem *e-filing*.
- b. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan pengetahuan dan konsep yang diperoleh selama masa kuliah dan mengevaluasi kompatibilitasnya dengan situasi kehidupan nyata.
- c. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk memperluas dan memperkuat penemuan penelitian sebelumnya, sehingga mendorong kemajuan dalam penyelidikan di masa depan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk menawarkan wawasan berharga kepada Kantor Pelayanan Pajak mengenai sejauh mana kepatuhan wajib

pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT secara elektronik melalui sistem *e-filing*. Hal ini diharapkan dapat mendorong inovasi dalam pengembangan teknologi, sehingga meningkatkan pelayanan wajib pajak.

1.5 Sistematis Penulisan

Deskripsi akurat dari penelitian yang dilakukan membutuhkan pembuatan struktur kalimat yang berisi informasi tentang topik dan subtopik yang dibahas di setiap bab. Studi ini terdiri dari lima bagian yang secara otomatis digambarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, disajikan gambaran singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta struktur penulisan yang akan diikuti.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, dipaparkan eksplorasi mengenai landasan teoritis dan penelitian terdahulu, kerangka konseptual, serta hipotesis penelitian yang diajukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, akan dilakukan eksplorasi mengenai variabel penelitian dan definisi operasionalnya, identifikasi kelompok populasi dan sampel, jenis serta sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, akan dipaparkan temuan dan diskusi dari penelitian. Bab ini akan mencakup deskripsi objek penelitian, data dan hasil yang diperoleh, diikuti dengan analisis temuan penelitian dan pengujian hipotesis, serta dilengkapi dengan diskusi yang mendalam.

BAB V PENUTUP

Bab akhir dari penelitian ini mencakup bagian kesimpulan dan rekomendasi. Pada bab ini, akan disajikan ringkasan temuan penelitian, serta rekomendasi yang diberikan kepada pemangku kepentingan terkait berdasarkan hasil penelitian.