

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah dana negara yang digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup warganya. Menurut UU Nomor 28 tahun 2007, "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". Pajak saat ini merupakan sumber utama dana untuk Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), bahkan 75% pendapatan pemerintah berasal dari pajak. Maka dari itu, pemerintah berharap penerimaan pajak terus meningkat dari tahun ke tahun. Wajib Pajak harus memiliki kesadaran, kejujuran, kedisiplinan, dan kemauan untuk melakukannya. Pemerintah selalu berupaya meningkatkan pemungutan pajak dalam negeri untuk memenuhi tuntutan APBN. Hal ini tidak hanya dilakukan oleh pemerintah tetapi juga membutuhkan partisipasi masyarakat sebagai pembayar pajak. Ini dapat dilakukan melalui kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan data penerimaan pajak KPP Pratama Semarang Barat, yang mencakup seluruh penerimaan pajak, diperoleh capaian presentase realisasi penerimaan pajak selama tiga tahun terakhir seperti yang terlihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Data Penerimaan Pajak KPP Pratama Semarang Barat**

<b>Tahun</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Target</b>	1.800.937.759.000	1.438.357.490.000	1.149.496.669.000
<b>Realisasi</b>	1.659.058.462.163	1.272.985.201.446	1.473.949.423.520
<b>Capaian</b>	92.12%	88.50%	128%

Sumber: Bagian Umum KPP Semarang Barat 2023

Data penerimaan pajak KPP Pratama Semarang Barat di atas menunjukkan ada peningkatan penerimaan pajak di tahun 2022 yaitu dengan capaian 128%, tetapi realisasi penerimaan pajak sampai dari tahun 2020-2021 belum mencapai target. Tingkat kepatuhan WPOP di KPP Semarang Barat tampak berfluktuasi dari tahun ke tahun, seperti yang ditunjukkan oleh Tabel 1.1.

**Tabel 1.2 Data Kepatuhan KPP Pratama Semarang Barat**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WPOP Terdaftar</b>	<b>Realisasi SPT</b>
2020	35.116	28.381
2021	36.944	31.623
2022	49.407	33.797

Sumber: Bagian Umum KPP Semarang Barat 2023

Pada tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT lebih rendah dari jumlah Wajib Pajak Aktif. Hingga tahun 2022, Kantor Pajak Pratama Semarang Barat mencatat 49.407 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar. Namun, hanya 33.797 WPOP yang melaporkan SPT, yang menunjukkan tingkat kepatuhan WPOP yang rendah di KPP Semarang Barat. Artinya, masih ada sejumlah besar Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika penerimaan pajak tidak sesuai dengan target, penerimaan negara akan menurun karena wajib pajak yang tidak melaporkan SPT.

Direktorat Jendral Pajak terus berupaya meningkatkan pelayanan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kewajiban pajak dan meningkatkan ketertiban. Salah satu upaya tersebut adalah melakukan reformasi pajak. Reformasi ini mencakup dua aspek yakni reformasi kebijakan pajak, yang mencakup peraturan atau peraturan pajak, seperti undang-undang pajak, dan reformasi administrasi pajak. Havid (dalam Balalembang, 2020) menyatakan bahwa untuk administrasi perpajakan yang efektif, perubahan kebijakan perpajakan harus diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong Wajib Pajak untuk secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku.

Sistem administrasi pajak secara manual dinilai memiliki banyak kelemahan (Andreanto & Widyawati, 2016), diantaranya adalah bukti untuk pembayaran pajak dan SPT yang hilang, penumpukan dokumen di fasilitas penyimpanan, kesalahan wajib pajak dalam memperkirakan jumlah pajak yang harus dibayar, dan antrean panjang yang dialami oleh wajib pajak saat menyampaikan SPT di kantor pajak. Direktorat Jendral Pajak saat ini sedang mengupayakan pemutakhiran sistem pelayanan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.

Perkembangan teknologi modern sangat berpengaruh pada pembuatan sistem ini. Segalanya akan bergerak lebih cepat dengan teknologi informasi. Teknologi informasi menembus banyak aspek sektor pemerintahan dan membuat banyak hal menjadi lebih mudah. Sistem Perpajakan merupakan salah

satu bidang pemerintahan yang mendapat manfaat dari kemajuan teknologi informasi. Penerimaan pajak Indonesia diperkirakan akan meningkat karena teknologi informasi yang memadai dan metode pelaporan yang lebih sederhana daripada manual.

Kepatuhan Wajib Pajak diperkirakan akan meningkat sebagai hasil dari reformasi perpajakan yang modern, efisien, dan terpercaya. Kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan dengan melihat bagaimana mereka terdaftar, menanggapi surat pemberitahuan (SPT), menghitung pajaknya, dan membayarnya. Untuk membuat sistem administrasi perpajakan lebih efisien, hemat biaya, dan cepat, program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan menghasilkan sistem administrasi perpajakan modern (Razif & Rahmawati, 2017). Modernisasi reformasi administrasi dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak di Indonesia adalah dengan menggunakan program *e-System* yang diantaranya terdiri dari *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Billing* (Wahyuni et al., 2020).

Modernisasi sistem pajak yang dikenal sebagai *e-System* memiliki tujuan untuk mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak mereka (Rahayu 2017). Sistem elektronik yang sudah terhubung dengan kantor pajak memungkinkan akses ke seluruh rangkaian pelaporan dan pembayaran pajak melalui internet. *e-SPT* adalah penyampaian SPT ke KPP secara elektronik atau menggunakan media komputer (Pandiangan, 2008). Menurut Direktorat Jenderal Pajak, pembayaran pajak melalui kode pembayaran elektronik dikenal sebagai *e-Billing*. Menurut Peraturan Dirjen Pajak Nomor 47/PJ/2008 *e-Filing*

merupakan penyampaian SPT melalui sistem online yang dapat diakses secara real-time melalui website DJP atau penyediaan layanan SPT secara elektronik. Berikut jumlah pengguna *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Billing* berdasarkan data yang didapat dari KPP Pratama Semarang Barat:

**Tabel 1.3 Jumlah Pengguna *e-Filing*, *e-SPT*, *e-Billing* tahun 2022**

Keterangan	Jumlah
Pengguna <i>e-Filing</i> dan <i>e-SPT</i>	55.960
Pengguna <i>e-Billing</i>	10.678

Sumber : Bagian Umum KPP Semarang Barat 2023

Berdasarkan tabel 1.3 terlihat bahwa sejumlah besar Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* dan *e-SPT* yaitu 55.960 Wajib Pajak, sedangkan pengguna *e-Billing* yaitu 10.678 Wajib Pajak.

Penerapan sistem perpajakan dengan *e-System* diharapkan bahwa *e-System* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kepercayaan masyarakat terhadap perpajakan. Pujianti (dalam Suwardi, 2020) menyatakan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan diharapkan dapat meningkatkan layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, baik dari segi waktu maupun kualitas. Selama terkoneksi dengan internet, Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT dengan menggunakan *e-System* kapanpun dan dimanapun. Bagi wajib pajak yang memilih untuk tidak mengajukan pajak karena alasan sibuk, sistem ini cukup membantu. Wajib Pajak akan tertarik untuk menggunakan kembali *e-System* jika dirasa praktis dan mudah digunakan.

Penelitian ini didasarkan pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) karena dapat digunakan untuk menganalisis tingkat penerimaan dan kepatuhan

saat menggunakan *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-SPT* dalam pengajuan perpajakan. Teori ini digunakan untuk menjelaskan sistem elektronik yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak yang menawarkan keuntungan bagi wajib pajak yang ingin sekadar mendaftar, mencatat, dan membayar kewajiban pajak mereka secara online tanpa harus mengunjungi kantor pajak. Kemudahan penggunaan sistem informasi membuat pilihan wajib pajak untuk mengajukan dan membayar pajak mereka meningkat, dan jika kepuasan wajib pajak meningkat, mungkin akan berpengaruh pada kepatuhan pajak.

Penelitian milik Ersania & Merkusiwati (2018) menyatakan dengan penerapan modernisasi administrasi perpajakan seperti *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* berpengaruh positif dengan kepatuhan Wajib Pajak, karena Wajib Pajak telah menggunakan aplikasi tersebut untuk mengisi SPT Tahunan. Selain itu, hasil dari penelitian Purnama Dewi & Supadmi (2019) sejalan dengan hasil penelitian milik Ersania & Merkusiwati (2018), bahwa *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik Ersania & Merkusiwati (2018) adalah terletak pada variabel bebas atau independen dan pada objek penelitian. Variabel bebas atau independent dalam penelitian ini adalah *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Billing*. Sementara variabel bebas milik Ersania & Merkusiwati (2018) adalah *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*. Pemilihan variabel ini dirasa tepat karena *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Billing* adalah bagian dari *e-System* yang merupakan teknologi baru dalam sistem perpajakan yang dapat

digunakan untuk mengetahui pengaruh kepatuhan dari Wajib Pajak Orang Pribadi. Objek dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang pernah menggunakan *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Billing* pada KPP Pratama Semarang Barat.

Dengan mempertimbangkan keadaan diatas, perlu dilakukan penelitian yang melihat bagaimana *e-System* berpengaruh pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar yang menggunakan *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Billing* di KPP Pratama Semarang Barat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang masalah yang telah dibahas diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *e-Filing* berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat?
2. Apakah *e-SPT* berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat?
3. Apakah *e-Billing* berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun capaian tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk memberi bukti pengaruh positif *e-Filing* terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat.

2. Untuk memberi bukti pengaruh positif *e-SPT* terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat.
3. Untuk memberi bukti pengaruh positif *e-Billing* terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat.

Berdasarkan ruang lingkup dan permasalahan yang diteliti, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, antara lain:

1. Secara Teoritis

Dapat berkontribusi dalam ilmu perpajakan dan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan tambahan secara mendalam pengaruh *e-System* terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, serta dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan memberi masyarakat lebih banyak informasi tentang *e-System* pajak dan bagaimana meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melapor dan membayar pajak. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu KPP meningkatkan penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk membayar pajak.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman dan untuk mencapai sasaran yang diinginkan penulis, maka pembahasan mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ditinjau dari Aspek Penerapan *E-System* pada KPP Pratama Semarang, akan dibagi menjadi lima bab dengan sistematika penulisan yakni Bab I



merupakan pendahuluan yang berisikan latar belakang dari penelitian yang akan dibuat, rumusan masalah berisikan permasalahan yang akan dibahas, tujuan dan manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan dari penelitian tersebut. Kemudian dilanjutkan dengan Bab II yang berisikan tinjauan pustaka, terdiri dari landasan teori yang menjadi dasar – dasar dari penelitian yang akan dibuat, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian yang menjadi gambaran mengenai dugaan hasil penelitian sementara. Setelah itu dilanjutkan dengan Bab III yakni metode penelitian yang akan menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam meneliti, menganalisis data dan mengumpulkan data dalam penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya terdapat Bab IV yang berisi tentang hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan. Terakhir yakni Bab V yang akan memuat simpulan serta saran dari penelitian yang telah dilakukan.