

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembangunan Nasional merupakan kegiatan yang bertujuan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia yang dilakukan secara berkesinambungan dan berlangsung terus menerus. Pemerintah dapat mewujudkan kesejahteraan rakyat dengan menjalankan pembangunan diberbagai bidang dan didukung melalui pembiayaan yang mencukupi. Pajak digunakan sebagai penunjang pembiayaan pembangunan nasional agar terwujud kepentingan bersama yang merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mencapai kemandirian suatu bangsa dan negara (Lado & Budiantara, 2018). Dalam membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional, sumber penerimaan negara berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007, pajak merupakan suatu partisipasi yang harus dibayar individu maupun badan kepada pemerintah tanpa memperoleh imbalan secara langsung. Pajak menjadi tumpuan penerimaan APBN Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik pada tahun 2022, pajak menyumbang sekitar 1.924 triliun (78,99%) terhadap penerimaan negara.

Sistem pemungutan pajak terbagi menjadi dua jenis, yaitu *Official Assesment System* dan *Self Assessment System*. Indonesia menganut sistem *self assessment system*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi tanggung jawab dan wewenang bagi wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang wajib dibayar (Am & Sarjan, 2020). Dalam upaya *self*

*assessment system*, jumlah pajak yang terutang ditentukan sendiri oleh wajib pajak, sehingga dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku sistem ini sangat bergantung pada kesadaran dan keinginan wajib pajak.

Namun pada praktiknya, tingkat keinginan masyarakat untuk membayar pajak masih tergolong rendah. Hal itu dapat dilihat bahwa data terakhir menunjukkan rasio pajak Indonesia masih berada di bawah negara-negara kawasan Asia Pasifik yaitu sebesar 10,9% pada tahun 2021 (OECD, LAC, 2023). Indonesia menempati urutan kelima dengan tingkat rasio pajak terendah di wilayah Asia Pasifik, di mana OECD mengemukakan bahwa rata-rata rasio pajak di wilayah Asia Pasifik mencapai 19,1%.

Pada tahun 2022, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia sebesar 83,2% dengan 15,8 juta wajib pajak orang pribadi yang telah menyampaikan SPT. Angka tersebut turun dari realisasi tahun 2021 yang mencapai 84,07%, meskipun proporsi wajib pajak yang telah menyampaikan SPT meningkat, namun masih banyak wajib pajak yang juga belum menyampaikan (Dihni Azkiya, 2022). Rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga tergambar di beberapa kota atau kabupaten di Indonesia. Salah satunya di wilayah Kota Semarang. Tabel 1.1 memberikan informasi tentang kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Semarang.

**Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang Tahun 2018-2022**

| <b>Tahun</b> | <b>WP OP Terdaftar</b> | <b>Realisasi SPT OP</b> | <b>Tingkat Kepatuhan</b> |
|--------------|------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 2018         | 285.646                | 130.257                 | 45,60%                   |
| 2019         | 302.219                | 138.239                 | 45,74%                   |
| 2020         | 337.087                | 140.416                 | 41,65%                   |
| 2021         | 527.857                | 170.799                 | 32,35%                   |
| 2022         | 539.274                | 158.335                 | 29,36%                   |

*Sumber: Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Jateng 1 Tahun (2022)*

Tabel 1.1 menunjukkan fenomena tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di Kota Semarang pada periode 2018 hingga periode 2022. Pada periode 2018 jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar adalah sejumlah 285.646 dengan tingkat kepatuhan sebesar 45,60%. Pada tahun 2019 terjadi peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang berjumlah 302.219 dengan tingkat persentase kepatuhan sebesar 45,74%. Akan tetapi memasuki tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan mencapai 41,65% dan terus menurun menjadi 32,35% di tahun 2021 dan 29,36% di tahun 2022. Menurut tabel tersebut bisa dilihat tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di Kota Semaang masih belum stabil sebab mengalami naik turun. Oleh sebab itu, penting adanya upaya yang harus dilakukan supaya selalu memberikan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Pemerintah terus berupaya meningkatkan penerimaan negara dengan melakukan peningkatan rasio pajak yang saat ini masih sering terkendala dengan tingkat kepatuhan pajak. Oleh sebab itu, Direktorat Jendral Pajak selalu berupaya melakukan pelayanan yang optimal guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak telah melakukan serangkaian strategi reformasi perpajakan

untuk meningkatkan potensi kepatuhan wajib pajak secara sukarela dengan memperkuat sistem administrasi pengawasan dan efisiensi pemungutan pajak (Larasati, 2021). Terdapat beberapa tujuan dalam reformasi perpajakan yaitu memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, mengelola penerimaan pajak agar transparansi dan pengeluaran yang berkaitan dengan pembayaran dana dari pajak dapat selalu diketahui setiap saat, dan mengawasi pelaksanaan pemungutan pajak khususnya dari petugas pemungut pajak dan masyarakat pembayar pajak. Tujuan reformasi tersebut dapat berjalan dengan baik jika merencanakan runtutan aktivitas secara menyeluruh dan komprehensif, aktivitas perubahan yang ditujukan pada bidang struktur organisasi, proses berbisnis dan teknologi, proses penyampaian informasi dan komunikasi, proses manajemen sumber daya manusia serta perencanaan *good governance* yang matang (D. Sari, 2015).

Penelitian mengenai kepatuhan pajak sudah banyak dilakukan. Kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, misalnya pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berdasarkan penelitian oleh Yunika Antari & Supadmi (2019), modernisasi sistem administrasi dalam penelitian oleh Zuhdi et al. (2019), dan pengetahuan perpajakan pada penelitian Mardiana et al. (2022). Selain berbagai faktor tersebut kepatuhan pajak diyakini dapat dipengaruhi oleh variabel lain misalnya penggunaan *e-filling*, tingkat pendidikan, dan pemahaman internet.

Salah satu proses reformasi pajak dengan *self assessment system* pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi adalah dengan menggunakan sistem *e-filling*. Pada bulan Mei tahun 2004 Pemerintah resmi meluncurkan produk

*e-filing* melalui keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004. Tepatnya tanggal 24 Januari 2005 di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* (Mardiasmo, 2011).

*E-filing* adalah suatu pelayanan dalam pajak dimana wajib pajak melakukan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak melalui *online* sistem secara elektronik pada aplikasi yang ditunjuk maupun *website* Direktorat Jenderal Pajak (Putra Agniveda & Supadmi, 2019). Dengan diperkenalkannya sistem *e-filing*, proses penyampaian SPT wajib pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT, mengurangi biaya dan beban waktu dalam proses perhitungan dan pengisian SPT bagi wajib pajak, dan sistem ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak (Laksmi Puspita Yanti & Ery Setiawan, 2020). Dengan *e-filing* wajib pajak dapat menyampaikan SPT kapan saja selama 24 jam, 7 hari dalam seminggu termasuk tanggal merah, dan tidak perlu datang ke kantor pajak untuk menyampaikan ke petugas pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak seseorang adalah tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan merupakan tahapan pendidikan formal terakhir yang telah ditempuh seseorang yang biasanya ditandai dengan kelulusan. Pendidikan sendiri dapat dibagi menjadi empat kategori yaitu pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi (BPS, 2017). Kemudian menurut Meidiyustiani et al., (2022) pendidikan baik formal maupun informal berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, karena apabila semakin banyak pengetahuan masyarakat maka akan semakin mudah bagi pemerintah untuk mengedukasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Nadia Anggraini & Pravitasari, 2022). Hasil serupa juga diungkapkan oleh Firmansyah dan Nurhayati (2020) jika wajib pajak yang berpendidikan cenderung lebih patuh dalam membayar kepatuhan wajib pajaknya. Bagi mereka yang berpendidikan tinggi tentu paham dan sadar bahwa salah satu kewajiban seorang warga negara adalah membayar pajak (Kusumawati, 2022), sehingga semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin tinggi pula kesadaran diri untuk membayar wajib pajaknya. Sebaliknya, semakin rendah pendidikan seseorang, kesadaran membayar wajib pajak tersebut juga akan rendah.

Faktor selanjutnya yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu pemahaman internet. Pemahaman internet yaitu pemahaman mengenai jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer terorganisir di seluruh dunia melalui telepon maupun satelit (Awaloedin & Maulana, 2018). Pemahaman internet dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak karena dalam praktiknya, pembayaran pajak dengan menggunakan *e-filling* menuntut wajib pajak agar paham mengenai internet dan memanfaatkan jaringan internet yang sudah tersebar di penjuru tanah air bahkan di dunia (Adhayati & Sulistyowati, 2021). Dengan pertumbuhan pengguna internet yang signifikan setiap tahunnya, diharapkan dapat memberikan pengaruh positif dalam bidang perpajakan

yaitu penggunaan *e-filing* yang lebih optimal karena pemahaman internet yang semakin meningkat terlihat dari jumlah pengguna internet yang berkembang pesat.

Terdapat berbagai penelitian yang telah dilaksanakan mengenai kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Sundari & Subarsa (2022) menunjukkan hasil bahwa penggunaan sistem *e-filing* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, terdapat beberapa penelitian sejenis yang memiliki hasil yang berbeda, seperti penelitian dari Adhayati & Sulistyowati (2021), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem *e-filing* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian di atas ditemukan bahwa terdapat salah satu penelitian yang tidak memberikan pengaruh signifikan yaitu penggunaan *e-filing* tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain mengenai tingkat pendidikan yang dilakukan oleh Sulistyowati et al. (2021) terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil penelitian bahwa tingkat pendidikan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, hal itu disebutkan karena semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin mempengaruhi kepatuhan seseorang dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Namun, hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh N. K. D. A. Putri et al. (2022) bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Malut et al. (2023) mengenai pengaruh penggunaan *e-filing* dan pemahaman internet terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil penelitian bahwa penerapan

sistem *e-filling* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, sedangkan pemahaman internet berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga semakin baik tingkat pemahaman internet wajib pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Penelitian tersebut dikuatkan oleh Awaloedin & Maulana (2018) yang menunjukkan bahwa pemahaman internet memiliki pengaruh yang positif dan memiliki hasil signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis. Namun, penelitian di atas terbantahkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Angraini & Suteja (2023) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa pemahaman internet tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karyawan

Kepatuhan wajib pajak telah banyak dijadikan topik bahasan pada penelitian sebelumnya dengan menggunakan indikator variabel yang berbeda-beda. Namun, penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh penggunaan *E-filling*, Tingkat Pendidikan, dan Pemahaman Internet masih belum menunjukkan hasil yang konsisten. Selain itu, data yang disajikan Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Jateng 1 pada tahun 2022 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang tergolong masih rendah. Sejalan dengan uraian tersebut maka penelitian ini menganalisis lebih mendalam atas pengaruh Penggunaan *E-Filling*, Tingkat Pendidikan, dan Pemahaman Internet terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari.

## 1.2. Rumusan Masalah

Kepatuhan pajak di Kota Semarang pada 5 tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan. Latar belakang masalah yang menyebabkan kenaikan dan penurunan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu intensitas perilaku wajib pajak yang menyebabkan adanya pola pikir maupun persepsi mengenai penggunaan *e-filling*. Hal ini terjadi karena beberapa wajib pajak yang menggunakan *e-filling* percaya bahwa dengan menggunakan komputer dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) masih membingungkan bagi mereka (Noviandini, 2012). Kenyataannya beberapa wajib pajak masih enggan menggunakan *e-filling* karena beberapa alasan, seperti belum memahami pengaplikasian internet dan cara kerja *e-filling*. Oleh karena itu, wajib pajak merasa lebih nyaman menyampaikan SPT secara manual dibandingkan menggunakan *e-filling* (Ariyanti, 2015). Hal tersebut dibuktikan dengan masih terdapatnya selisih antara total wajib pajak yang telah menyampaikan SPT dengan total wajib pajak yang telah terdaftar dan berkewajiban melaporkan pajaknya (Wildan, 2022). Data Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Jateng juga menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak di Kota Semarang masih rendah. Atas kondisi tersebut pertanyaan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Apakah Penggunaan *E-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Pemahaman Internet berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh dari adanya Penggunaan *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Menganalisis pengaruh dari adanya Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Menganalisis pengaruh dari adanya Pemahaman Internet terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

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

Dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi bagi peneliti selanjutnya yang membahas pada bidang dan objek yang sama sehingga dapat melakukan penelitian dengan lebih baik dan mendukung referensi tambahan. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis maupun pembaca yang berkaitan dengan Penggunaan *E-Filling*, Tingkat Pendidikan, dan Pemahaman Internet terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

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

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak Kanwil Jateng, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan maupun gagasan kepada petugas pajak dengan menghasilkan wawasan, sehingga dapat melakukan inovasi guna mengoptimalkan pelayanan wajib pajak.

- b. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam pemecahan masalah yang inovatif pada bidang perpajakan dan meningkatkan keterampilan di bidang perpajakan sesuai dengan pemberlakuan undang-undang perpajakan yang terbaru.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian ini terdapat lima subbab yang terdiri atas:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah berisi suatu permasalahan yang akan dibahas, tujuan penelitian dilakukan, manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, dan sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan empat sub bab yang menjelaskan tentang teori landasan dalam penelitian ini serta penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan, kemudian menjelaskan tentang kerangka pemikiran penelitian, dan dilanjutkan dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan enam sub bab yang menjelaskan mengenai rancangan atas penelitian yang akan dilakukan, menjelaskan uraian variabel - variabel yang digunakan untuk melakukan penelitian, menjelaskan dalam metode pengumpulan sampel, jenis dan sumber data, penjelasan mengenai metode pengumpulan data responden, dan metode analisis data.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil pengujian yang akan dibahas dan dianalisis. Kemudian akan digunakan untuk mengetahui hasil dari penelitian dan kesimpulan yang dapat ditarik.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tiga sub bab yang menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dari penelitian, dan saran-saran dari penulis untuk penelitian-penelitian selanjutnya.