

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

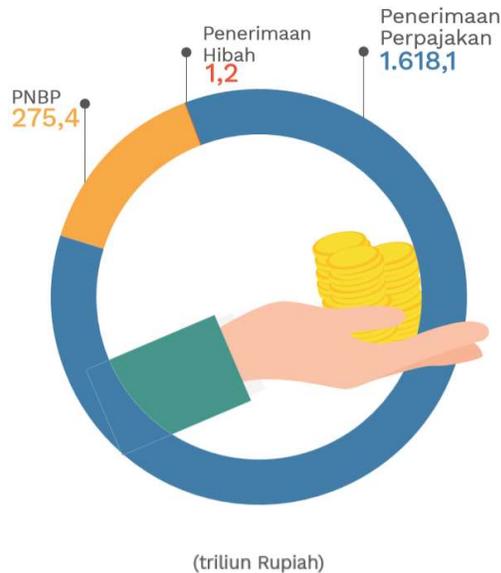
### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara hukum yang berdasar dan berpedoman kepada Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945, yang memiliki tujuan untuk mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara yang adil, sejahtera, aman, dan tertib untuk seluruh warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai salah satu unsur penting berdirinya suatu negara memiliki hak untuk mendapatkan kebebasan, kesejahteraan, dan kehidupan yang layak yang diberikan atau disediakan oleh pemerintah. Pemerintah sebagai kepala pemerintahan memiliki andil besar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sehingga tercapai ketentraman dan keamanan suatu negara. Untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan tersebut pemerintah dan masyarakat memiliki perannya masing-masing. Pemerintah memiliki peran untuk mengelola kegiatan dan kekayaan negara sehingga mampu memaksimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki. Masyarakat sendiri selain memiliki hak untuk mendapat pemenuhan atas segala kebutuhannya juga memiliki kewajiban kepada pemerintah salah satunya berupa pemenuhan kewajiban perpajakan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pembangunan suatu negara sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Untuk mencapai tujuan dari adanya pembangunan nasional ini diperlukan dana yang tidak sedikit. Oleh sebab itu, pemerintah memanfaatkan potensi dana yang diterima dari berbagai macam sumber dana, salah satunya adalah pajak. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib yang terutang oleh orang pribadi atau badan kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak merupakan kontributor terbesar dalam penerimaan negara yang kemudian digunakan untuk proses pembangunan negara dan selalu mengalami

peningkatan setiap tahunnya. Untuk lebih detail, gambar berikut menggambarkan sumber-sumber penerimaan negara:



Sumber: Informasi APBN 2018 (Kemenkeu, 2018)

### Gambar 1.1 Penerimaan Negara Tahun 2018

Dari gambar 1.1 di atas, total pendapatan yang diterima negara pada tahun 2018 adalah sebesar Rp 1.894,7 triliun. Dari jumlah tersebut, 85,4% total pendapatan negara ini disumbang oleh penerimaan pajak, kemudian diikuti Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan hibah yang berkontribusi sebesar 14,5% dan 0,1% terhadap penerimaan negara.

Mengingat begitu besarnya kontribusi pajak terhadap penerimaan negara, pemerintah membentuk berbagai kebijakan pajak yang bertujuan untuk meningkatkan dan memaksimalkan penerimaan pajak sehingga berdampak terhadap penerimaan negara. Seperti yang disampaikan oleh Menteri Keuangan Srimulyani dalam rangka memperluas basis penerimaan pajak, salah satunya adalah dengan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu DJP juga terus menciptakan inovasi untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kepatuhan pajaknya. Misalnya dengan adanya fasilitas online *e-Filing*, yang memungkinkan wajib pajak melaporkan SPT pajaknya tanpa perlu datang ke kantor pajak (Kontan Online, 2019, 8/4/2019). Direktur Potensi Kepatuhan Dan

Penerimaan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Yon Arsal juga mengungkapkan, ada beberapa kebijakan yang menjadi perhatian lebih untuk meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya melalui penguatan layanan perpajakan. Diantaranya seperti melakukan simplifikasi registrasi, perluasan tempat pemberian pelayanan, perluasan cakupan *e-Filing*, dan lain sebagainya (Kontan Online, 2018, 24/3/2019).

Lebih lanjut, strategi lainnya yang diterapkan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara ialah dengan melakukan reformasi perpajakan yang mengubah sistem perpajakan menjadi lebih baik lagi. Salah satu bentuk reformasi ini ialah perubahan sistem pemungutan pajak yang semula menggunakan *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Sistem pemungutan pajak menggunakan sistem *self assessment* bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat agar semakin lebih aktif dan juga menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap pengelolaan dan pembangunan negeri dan daerahnya sendiri, lebih daripada itu sistem ini berguna untuk mengurangi praktek korupsi. Sistem ini merupakan salah satu faktor penting agar tercapai penerimaan pajak yang telah ditargetkan sebelumnya. Penggunaan sistem *self assessment* memberikan kuasa penuh bagi para wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dari para wajib pajak sebagai salah satu faktor penting dalam kesuksesan penerapan sistem *self assessment*. Oleh sebab itu, menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi tugas utama dari Direktorat Jenderal Pajak, karena ketidakpatuhan wajib pajak akan menimbulkan tindakan penghindaran dan pengabaian pajak.

Di Indonesia sendiri, setelah diterapkan sistem *e-Filing* ini berdampak pada beberapa hal, salah satunya meringankan beban petugas pajak seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Grogol, Petamburan Ar Ar Aryama bahwa dengan adanya sistem *e-Filing* lebih sederhana dan memudahkan wajib pajak untuk menyampaikan SPT. Sebelum adanya sistem *e-Filing*, setiap akhir Maret Kantor Pajak dipenuhi oleh wajib pajak yang hendak lapor SPT. Kantor pun harus buka sampai tengah malam. Tetapi dengan *e-Filing* penyampaian SPT lebih sederhana, pukul 4 sore sudah selesai. Lebih mudah dalam hal administrasi (Liputan 6, 2019, 3/5/2019). Tidak hanya itu, sistem ini juga mendukung kegiatan *paperless*, hal ini disampaikan oleh Direktur Jenderal Pajak,

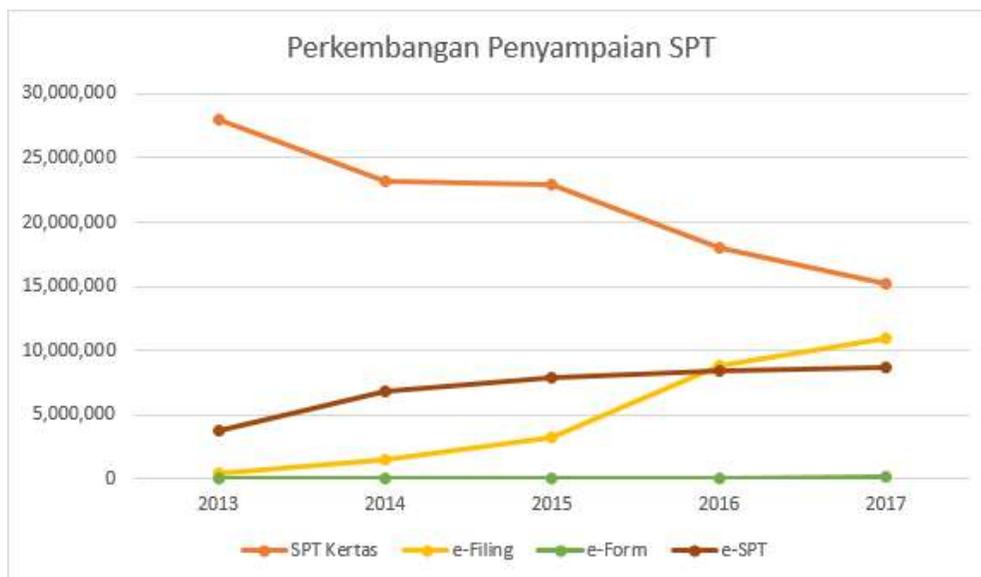
Robert Pakpahan, yang menyatakan bahwa pelaporan pajak melalui sistem *e-Filing* mengalami kenaikan sebesar 20%, dan pelaporan menggunakan sistem manual mengalami penurunan sebesar 15%. Hal ini disebabkan penggunaan *e-Filing* memberikan kemudahan dan kesederhanaan sistem bagi wajib pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat (Detik Finance Online, 2018, 24/3/2019). Dengan diterapkannya sistem ini juga memiliki dampak terhadap kepatuhan, menurut Fachrori Umar selaku Gubernur Jambi, mengungkapkan bahwa semakin banyak wajib pajak yang melaporkan SPT-nya artinya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pentingnya pajak sangat tinggi, sehingga memberi dampak positif terhadap peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak (Gatra Online, 2019, 24/3/2019).

Kehidupan manusia yang saat ini sudah dipengaruhi oleh arus globalisasi dan perkembangan zaman menimbulkan perubahan dan dinamika perilaku masyarakat yang semakin cepat sehingga menyebabkan tuntutan atas kualitas informasi yang akurat, tepat, dan cepat semakin tinggi. Seiring dengan perkembangan tersebut, sistem informasi juga ikut berkembang. Adanya perkembangan ini mendorong pemerintah untuk mampu melakukan pengembangan, peningkatan, perubahan dan inovasi dalam pengelolaan sistem informasi pemerintahan. Perubahan ini dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya yakni adanya peningkatan produktivitas, peningkatan pelayanan, peningkatan moral, dan kapasitas anggota dalam pelayanan publik.

*E-Government* merupakan suatu bentuk dari adanya peningkatan dan perubahan dalam pengelolaan sistem informasi dan pelayanan dalam bidang pemerintahan, perubahan ini berbentuk kemudahan akses data berbasis web. Paroški, Konjović, Surla, & Popović (2015) mengungkapkan bahwa *E-Government* adalah cara pemerintah untuk memanfaatkan informasi yang inovatif dan teknologi komunikasi, terutama aplikasi internet berbasis web, untuk memberikan masyarakat dan juga pelaku bisnis dengan kenyamanan akses informasi dan pelayanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan peluang untuk ikut berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.

Modernisasi perpajakan merupakan salah satu bentuk perwujudan *E-Government* ini. Dimana sistem perpajakan sudah mulai berpindah menggunakan aplikasi atau web berbasis internet, seperti penyampaian SPT online, pendaftaran NPWP secara online, bukti pungutan atau faktur pajak online, dan lain sebagainya. *E-Filing* merupakan salah satu inovasi dari modernisasi perpajakan, hal ini bertujuan untuk mempermudah penyampaian SPT, mengingat penyampain Surat Pemberitahuan harus disampaikan ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak atau tempat lain yang telah ditetapkan oleh DJP (Casavera, 2009, hlm. 9). *E-Filing* seperti yang tercantum dalam *website* Direktorat Jendral Pajak merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Layanan SPT atau Application Service Provider (ASP).

Meskipun saat ini belum semua wajib pajak menggunakan *e-Filing*, namun penyampaian SPT melalui sistem online mengalami peningkatan sedangkan penyampaian SPT secara manual mengalami penurunan. Seperti yang tercantum dalam grafik dibawah ini:



Sumber: Laporan Tahunan DJP 2017 (data diolah)

**Gambar 1.2 Perkembangan Penyampaian SPT, 2013-2017**

Berdasarkan Gambar 1.2, penyampaian SPT secara manual melalui SPT kertas mengalami penurunan setiap tahunnya dan penyampaian SPT melalui *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Form* mengalami kenaikan setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat sudah mulai beralih menggunakan sistem penyampaian SPT secara elektronik. Dengan sistem ini wajib pajak dapat melaporkan SPT-nya 24 jam selama 7 hari. Artinya wajib pajak dapat melaporkan SPT-nya dimana pun dan kapan pun tanpa batas waktu dan tempat. Sistem ini juga bermanfaat bagi wajib pajak yang tidak dapat melaporkan SPT-nya dengan alasan sibuk. Manfaat lainnya yaitu menghemat waktu, tenaga, dan materi baik bagi wajib pajak maupun petugas pajak, selain itu sistem ini juga mendukung kegiatan ramah lingkungan karena mengurangi penggunaan kertas.

Data statistik menunjukkan bahwa setelah diterapkannya sistem perpajakan online ini, kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan, seperti yang tercantum dalam tabel dibawah ini:

**Table 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak 2013-2017**

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	SPT Tahunan PPh	Rasio Kepatuhan
2013	17.731.736	9.967.904	56,22%
2014	18.357.833	10.854.819	59,13%
2015	18.159.840	10.975.909	60,44%
2016	20.165.718	12.256.401	60,78%
2017	16.598.887	12.057.400	72,64%

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2017

Berdasarkan Tabel 1.1, kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan tiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa strategi pemerintah dan DJP untuk mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui simplifikasi dan modernisasi sistem perpajakan memiliki pengaruh yang cukup baik. Oleh sebab itu, penting bagi pemerintah untuk terus meningkatkan sosialisasi, dan juga kualitas pelayanan dan sistem agar masyarakat mau menggunakan sistem ini secara terus-menerus. Karena sistem ini memiliki dampak positif baik bagi

masyarakat maupun pemerintah sebagai pengelola dan pemungut pajak, masyarakat juga dituntut kemandiriannya untuk mengurus pemenuhan kewajiban pajaknya sendiri. Selain itu dengan diterapkannya sistem ini diharapkan untuk mampu meningkatkan partisipasi dan tanggung jawab masyarakat sebagai bagian dari sistem pemerintahan untuk mampu membangun daerah dan negerinya agar menjadi lebih baik.

Sistem *e-Filing* sendiri telah diterapkan diberbagai negara, dan telah banyak temuan yang meneliti tentang dampak dari penggunaan sistem ini. Seperti di Malaysia, wajib pajak memiliki keinginan untuk menggunakan sistem *e-Filing* karena dianggap metode penyampaian SPT melalui internet lebih mudah dibanding harus menyampaikan lewat pos atau penyampaian secara langsung, dan juga kesiapan menggunakan teknologi para wajib pajak ini sangat tinggi sehingga mereka mau untuk menggunakan sistem *e-Filing* (Dorasamy, Marimuthu, Raman, & Kaliannan, 2010). Selain itu niat para wajib pajak terhadap sistem *e-Filing* sangat dipengaruhi oleh adanya kemudahan dalam penggunaan dan persepsi kegunaan. Sistem yang mudah untuk digunakan dan sistem yang menyediakan berbagai layanan, aman dan andal memiliki dampak positif terhadap perilaku wajib pajak untuk secara sukarela melakukan penyampaian SPT-nya secara online. (Haryani, Motwani, & Matharu, 2015).

Penelitian ini juga merujuk kepada penelitian yang sebelumnya telah dilakukan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Tumuli, Sondakh, & Wokas (2016) di KPP Pratama Manado, yang mengungkapkan bahwa dengan adanya sistem *e-Filing* kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT-nya terutama dalam hal ketepatan waktu sudah meningkat setiap tahunnya, hal ini karena adanya sistem penyampaian SPT secara online lebih memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT dibanding penyampaian secara manual. Avianto, Rahayu, & Kaniskha (2016) dalam penelitiannya di KPP Malang Selatan juga menjelaskan bahwa adanya pelaksanaan *e-Filing* mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk menyampaikan SPT, hal ini disebabkan sistem ini lebih praktis, mudah, cepat, dan efisien untuk melakukan penyampaian SPT. Kemudian, Sulistyawati, Lestari, & Tiandari (2012) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

penerimaan pajak. Sehingga penting bagi pemerintah untuk terus meningkatkan pelayanan pajak dan peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, agar meningkat penerimaan perpajakan. Suhendra (2010) juga mengungkapkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak badan di KPP wilayah DKI Jakarta disebabkan oleh semakin bertambahnya wajib pajak yang mengerti dan memahami sistem perpajakan di Indonesia sehingga meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam hal menghitung dan membayar sendiri utang pajak yang terutang, serta menyampaikan SPT tepat pada waktunya sehingga berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan pajak.

Alasan penelitian ini dilakukan karena terdapat ketidakkonsistenan pada beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya dan juga untuk melakukan pengembangan terhadap penelitian sebelumnya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Novita, Topowijono, & Z.A (2014) yang menyatakan tidak ada pengaruh antara penerapan sistem pajak elektronik terhadap kenaikan kepatuhan wajib pajak, sehingga tidak berpengaruh juga terhadap kenaikan penerimaan pajak. Sedangkan Maisiba & Atambo (2016) mengungkapkan bahwa penerapan sistem perpajakan online memiliki pengaruh kepada wajib untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya, yang berdampak terhadap penerimaan pajak. Oleh sebab itu dirasa perlu dilakukan penelitian ulang variabel ini dengan wilayah Bandung Raya sebagai subjek yang berbeda dan periode yang digunakan juga berbeda yaitu periode 2014-2018. Selain itu, perbedaan lainnya terletak pada model penelitian dan analisis data yang digunakan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dampaknya terhadap penerimaan pajak, dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Dampaknya terhadap Penerimaan Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Se-Bandung Raya Periode 2014-2018)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan judul di atas, penulis ingin mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap penerimaan pajak?
3. Apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kepatuhan wajib orang pribadi pajak terhadap penerimaan pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan teori dan pemahamannya dalam bidang ilmu akuntansi sektor publik, terutama yang berkaitan dengan perpajakan.
2. Memberikan referensi pengembangan teori untuk peneliti selanjutnya yang menguji tentang sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dan dampaknya terhadap penerimaan pajak.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini berguna:

1. Bagi Pemerintah Pusat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan kebijakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.
2. Bagi KPP khususnya di daerah Bandung Raya dan sekitarnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengambilan kebijakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak di masa mendatang.
3. Bagi Masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan dan wawasan dalam bidang perpajakan di Indonesia.