

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam pembangunan bernegara. Pajak merupakan penyumbang terbesar sekitar 85% dari penerimaan Negara. Pajak yang dibayarkan masyarakat kepada Negara digunakan untuk pembangunan infrastruktur seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, untuk biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak, pembayaran gaji para pegawai Negara dan pembangunan fasilitas publik. Selain itu pajak Negara juga digunakan untuk menunjang usaha masyarakat berskala mikro, kecil dan menengah agar perekonomian Negara terus berkembang.

Menurut Novarina (2015) bagi Negara, pajak merupakan salah satu penerimaan Negara yang sangat penting untuk dapat melangsungkan kehidupan Negara dan mensejahterakan rakyat secara keseluruhan. Tingginya ketaatan masyarakat membayar pajak maka semakin banyak fasilitas serta infrastruktur yang dibangun meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Oleh karena itu, pajak merupakan pemegang peran penting bagi pembangunan sebuah Negara.

Penerimaan pajak telah menjadi topik hangat, sebab berkaitan dengan kemandirian bangsa dalam pelaksanaan pembangunan. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan menjadi poin penting, karena hal ini digunakan untuk mengukur *tax ratio* dan dalam jangka panjang digunakan untuk mengukur kemandirian bangsa. Pertumbuhan perpajakan selama lima tahun terakhir terhitung tahun 2015 sebanyak 1.244 T, ditahun 2016 sebanyak 1.285 T, ditahun 2017 sebanyak 1.472,7 T, ditahun 2018 sebanyak 1.618,1 T dan di tahun 2019 dengan target

sebanyak 1.786,4 T dengan *tax ratio* sebesar 12,2%. (<https://kemenkeu.go.id/apbn2019>, diakses pada 15 Maret 2020). Sebelum mencapai target *tax ratio* yang ditetapkan, maka perlunya memperhatikan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

Adanya upaya untuk meningkatkan penerimaan Negara yang dilakukan oleh segenap aparat DJP salah satunya dengan melakukan reformasi sistem administrasi perpajakan. Sistem administrasi perpajakan yang sempurna maka diimplementasikan sistem administrasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal.

Melalui Kantor Pelayanan Pajak Kudus dijadikan lokasi yang peneliti tuju karena di KPP Pratama Kudus telah menerapkan sistem administrasi perpajakan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kudus selama tahun 2016-2019 mengalami fluktuasi. Ketidakstabilan yang terjadi pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi alasan peneliti untuk menganalisis lebih lanjut mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berikut data jumlah Wajib Pajak Orang Prbadi di KPP Pratama Kudus tahun 2016-2019 pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kudus 2016-2019

No	Tahun	WP OP Terdaftar	WP Terdaftar Wajib SPT	WP yang Menyampaikan SPT	% Kepatuhan
1	2016	63.735	35.838	39.986	111,57%
2	2017	70.573	40.272	43.496	108%
3	2018	74.178	43.567	45.614	104,72%
4	2019	78.674	48.124	47.264	98,21%

Sumber: KPP Pratama Kudus, 2020

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus tahun 2016-2019 selalu mengalami peningkatan, dan untuk tingkat kepatuhan mengalami ketidakstabilan yaitu pada tahun 2016 terjadi pencapaian tertinggi sebesar 111,57%. Namun, pada tahun 2019 tingkat kepatuhan turun menjadi 98,21%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi perlu untuk segera ditangani dengan baik sehingga pendapatan negara berdasarkan pajak sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun dua faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal adalah faktor yang dipengaruhi dari dalam diri pribadi Wajib Pajak berupa karakteristik dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor eksternal adalah faktor yang dipengaruhi dari luar diri Wajib Pajak berupa situasi serta lingkungan disekitarnya (Noviari dalam Pratama, 2016). Dalam peningkatan kepatuhan pajak ini selalu diawasi oleh kebijakan *tax amnesty*.

Di tahun 1984 Indonesia sudah dilaksanakan secara efektif sistem pemungutan pajak dengan cara *Self Assessment System* dari Direktorat Jendral

Pajak sebagai bentuk dari perbaikan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang harus dibayarkan (Astuti, 2015).

Dengan ini DJP terus berupaya memudahkan Wajib Pajak dalam membayar kewajibannya, maka dibuatlah sistem informasi elektronik bagi Wajib Pajak atau dikenal dengan *e-system*. Pelayanan berbasis *e-system* seperti *e-filing*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-registration*. Sebelum adanya sistem informasi elektronik ini, Wajib Pajak diharuskan datang ke Kantor Pelayanan Pajak atau mengirim lewat pos untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.

E-filing digunakan sebagai bentuk pelayanan pengisian beserta penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak secara *online* dan *realtime*. Namun *e-filing* masih belum dikenal secara menyeluruh oleh Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* masih minim (Petrus, 2014).

Berdasarkan penjelasan diatas, terdapat fenomena yang terjadi pada Wajib Pajak yang masih merasa kesulitan dalam melaporan SPT Tahunan mereka secara *online*, sedangkan KPP Pratama Kudus telah mewajibkan pelaporan pajak secara *online* mulai tahun 2020. Dengan adanya keluhan dari Wajib Pajak yang masih merasakan kesulitan, maka untuk mensukseskan program ini KPP Pratama Kudus membuka kelas pajak agar dapat membantu Wajib Pajak yang kesulitan dalam melaporkan SPT tahunan pribadi secara *online*, salah satunya dalam penggunaan layanan *e-filing*. Hal ini bertujuan agar dapat memaksimalkan kepatuhan Wajib

Pajak dengan memberikan pelatihan melalui pemahaman internet (Rosyidi. 2020. <https://betanews.id/2020/03/permudah-laporan-spt-tahunan-secara-online-kpp-pratama-kudus-fasilitasi-kelas-pajak-gratis.html>, diakses pada 7 Maret 2020).

Menurut Widjaja dkk (2017) pembaharuan *e-system* perpajakan bertujuan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penyelenggaraan ini perlu diiringi dengan pengelolaan administrasi yang baik serta upaya dalam membangun pemahaman Wajib Pajak ketika melaksanakan kewajiban perpajakannya.

E-registration merupakan sistem registrasi Wajib Pajak secara *online* dalam mengurus pendataan. Sedangkan *e-SPT* berfungsi memandu Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunan jika dibandingkan dengan cara pengisian SPT secara manual. Sehingga akan lebih efektif dan efisien dalam perincian perhitungan serta menyalin dokumen dalam komputer secara analitis dan sistematis.

DJP juga telah melakukan terobosan baru berkaitan kemudahan dalam pembayaran pajak dengan kode *billing* secara elektronik melalui sistem *e-billing*. Transaksi pembayaran ataupun penyetoran pajak secara elektronik, dilakukan melalui bank persepsi ataupun pos dengan kode *billing* yang telah didapatkan. Hal ini tercantum dalam Peraturan DJP Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang diberlakukan pada 13 Oktober 2015. Dengan tujuan supaya pembayaran ataupun penyetoran pajak ini dapat lebih cepat, akurat, dan efisien.

Melalui sistem pelaporan pajak secara *online* yang memberikan kemudahan Wajib Pajak untuk mendaftar, menghitung, membayarkan dan melaporkan perpajaknya, maka akan berdampak pada tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Melalui variabel pemoderasi yaitu pemahaman internet, dimana dengan adanya variabel ini dapat memperkuat bahkan memperlemah pengaruh penerapan *e-filing*, *e-billing*, *e-SPT* dan *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pemahaman internet tidak lepas dari penggunaan sistem itu sendiri, dengan mengharuskan pengguna paham akan penggunaan internet dalam mendukung kelancaran proses penggunaan sistem tersebut.

Terdapat berbagai penelitian terdahulu dan hasil penelitian tersebut beragam dan tidak konsisten yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak, seperti penelitian yang meneliti penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan oleh Mendra (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Martini dkk (2019) dengan hasil penerapan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian mengenai pemahaman internet sebagai variabel moderasi telah berhasil memperkuat hubungan positif antara sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani dkk (2019) dan Mendra (2017).

Menurut Tarmidi dkk (2017) menemukan bahwa penerapan *e-billing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasil

penelitian yang dicoba oleh Oktaviani dkk (2019) bertentangan dengan mengungkapkan bahwa penerapan *e-billing* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian mengenai pemahaman internet sebagai variabel moderasi telah berhasil memperkuat hubungan positif antara sistem *e-billing* yaitu pada penelitian Pratama dkk (2019) bahwa pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh sistem *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang meneliti pengaruh *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan oleh Martini dkk (2019) dan Raisaersania dkk (2018) yang menunjukkan bahwa *e-registration* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian Sulistyorini dkk (2017) menemukan bahwa penerapan *e-SPT* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Martini dkk (2019) *e-SPT* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Bersumber dari berbagai persoalan yang telah diuraikan serta penjelasan tentang berbagai penelitian yang sudah dijalankan sebelumnya ternyata memiliki berbagai pendapat yang berlainan. Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Pratama dkk (2019). Penelitian sekarang menambah variabel independen yaitu penerapan *e-SPT* dan *e-registration*. Adanya penambahan variabel independen tersebut dikarenakan variabel ini dapat melengkapi kekurangan dari jenis layanan pajak berbasis sistem elektronik. Penelitian ini mempunyai perbedaan objek

penelitian. Penelitian sebelumnya berlokasi di KPP Pratama Gianyar, dan penelitian sekarang berada di KPP Pratama Kudus.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini akan menarik judul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, *E-BILLING*, *E-SPT* DAN *E-REGISTRATION* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA KUDUS)”**.

1.2 Ruang Lingkup

Penelitian ini supaya tidak terlalu luas dalam pembahasannya maka diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian, sehingga :

1. Pada penelitian ini objek permasalahan yang dikaji adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-filing*, *e-billing*, *e-SPT* dan *e-registration* di KPP Pratama Kudus.
2. Periode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pada tahun 2020.
3. Variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.
4. Variabel sistem *e-filing*, *e-billing*, *e-SPT* dan *e-registration* adalah variabel independen yang digunakan untuk penelitian.
5. Variabel pemahaman internet adalah variabel moderasi yang digunakan dalam penelitian.

1.3 Perumusan Masalah

Permasalahan-permasalahan yang diungkapkan dalam penelitian ini terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak yang tercermin dari tingkat presentase pelaporan

pajak tahunan Orang Pribadi. Dengan adanya penerapan penggunaan teknologi informasi dalam pelaporan pajak akan menuntut seorang Wajib Pajak paham akan penggunaan dan pengoprasian internet. Disisi lain kendala juga dapat dikeluhkan jika saat terjadi *server error* saat pelaporan menggunakan teknologi informasi. Hal ini dapat membuat para Wajib Pajak harus menunggu bahkan menunda pelaporan pajaknya.

Berdasarkan masalah yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?
2. Apakah penerapan sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?
3. Apakah penerapan *e-SPT* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?
4. Apakah penerapan *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?
5. Apakah pemahaman internet memoderasi hubungan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?
6. Apakah pemahaman internet memoderasi hubungan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?
7. Apakah pemahaman internet memoderasi hubungan *e-SPT* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?

8. Apakah pemahaman internet memoderasi hubungan *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui dan menganalisis adanya penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.
2. Mengetahui dan menganalisis adanya penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.
3. Mengetahui dan menganalisis adanya penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.
4. Mengetahui dan menganalisis adanya penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.
5. Mengetahui dan menganalisis adanya pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.
6. Mengetahui dan menganalisis adanya pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.
7. Mengetahui dan menganalisis adanya pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.

8. Mengetahui dan menganalisis adanya pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pajak

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan masukan kepada instansi pajak dalam menginformasikan spesimen tentang pengaruh sistem *e-filing*, *e-billing*, *e-SPT* dan *e-registration* kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang nantinya dapat memperbarui dalam meningkatkan teknologi agar dapat memaksimalkan pelayanannya.

2. Bagi Pihak Peneliti

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan pandangan serta pemahaman yang berkaitan dengan manfaat teknologi informasi dalam meningkatkan pemahaman terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi dalam perhitungan, pembayaran serta pelaporan SPT.

3. Bagi Pihak Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan masukan serta informasi sebagai literatur dalam penelitian serupa.