

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara hukum dengan berideologikan Pancasila dan UUD 1945 sebagai konstitusinya. Di dalam pembukaan UUD 1945 tertuang empat tujuan NKRI. Satu diantaranya yaitu memajukan kesejahteraan umum. Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu dilaksanakan pembangunan secara merata di seluruh tanah air. Tentu saja hal ini memerlukan dana yang tidak sedikit.

Pajak merupakan ujung tombak pembangunan negara. Hampir 75% penerimaan negara didapatkan dari sektor pajak. Pada tahun 2020, pemerintah menetapkan APBN sebesar Rp 2.233,2 triliun dimana penerimaan perpajakan sebesar Rp 1.865,7 triliun (Kementerian Keuangan RI, 2020). Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (Resmi, 2017: 1) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran kepada kas negara yang dibayarkan oleh rakyat, dengan sifat yang dapat dipaksakan dan tidak mendapat kontraprestasi secara langsung, guna membayar pengeluaran umum.

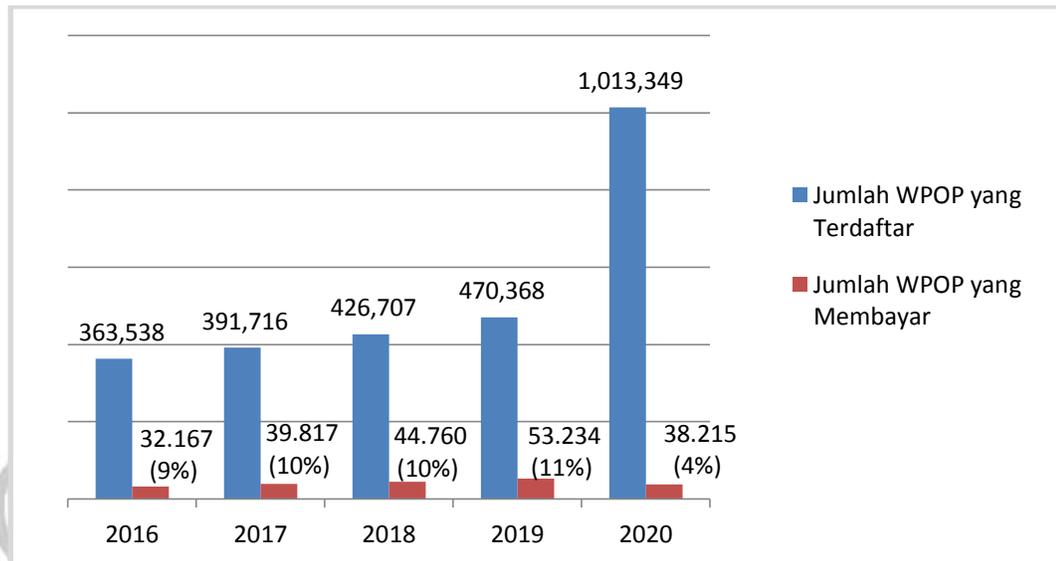
Perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat pajak semakin berkembang dari masa ke masa. Terbukti dengan sistem pemungutan pajak yang terus mengalami perubahan. Ada tiga jenis sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia, yaitu *self assessment system*, *official assessment system* dan *withholding system*. Sistem pemungutan yang berlaku saat ini adalah *self assessment system*, dimana wajib pajak diberikan wewenang untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besar pajak yang terutang (Mardiasmo, 2018: 9). Dalam sistem

ini, fiskus hanya bertugas mengawasi dan tidak ikut campur dalam proses tersebut. Hal ini bertujuan agar wajib pajak dapat memahami terkait hak dan kewajiban perpajakannya dengan lebih baik.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) senantiasa berupaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak dengan berbagai cara, diantaranya dilakukan dengan meningkatkan pelayanan, edukasi, serta menciptakan kemudahan dalam membayar dan melaporkan pajak. Lebih lanjut, Mardiasmo menjelaskan ciri-ciri *self assessment system* (Mardiasmo, 2018: 9) diantaranya : wajib pajak mempunyai wewenang menentukan besar pajak terutangya sendiri, wajib pajak aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutangya sendiri, dan tugas fiskus hanya mengawasi dan tidak ikut campur.

Kepatuhan wajib pajak mengalami perubahan di setiap tahun. Begitu juga kepatuhan wajib pajak yang terjadi di wilayah eks-Karesidenan Pati. Wilayah Eks-Karesidenan Pati terdiri dari lima kabupaten diantaranya yaitu Kabupaten Jepara, Kabupaten Kudus, Kabupaten Pati, Kabupaten Rembang dan Kabupaten Blora. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang ada di wilayah Eks-Karesidenan Pati ada empat dan satu lainnya adalah Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang berada di Rembang. Gambar 1.1 dapat memberikan gambaran terkait tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati.

Gambar 1.1
Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati
Tahun 2016-2020



Sumber : KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati (data diolah), 2021

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dari tahun 2016 hingga tahun 2020 terus mengalami peningkatan, yang diiringi oleh jumlah wajib pajak yang membayar. Namun demikian, persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama lima tahun terakhir tidak mengalami peningkatan yang berarti. Pada tahun 2020 total Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebanyak 1.013.349, namun hanya 38.215 Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT. Ini berarti hanya 4% WPOP yang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Perubahan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terjadi memberikan hasil yang kurang memuaskan. Namun Direktorat Jenderal Pajak (DJP) senantiasa

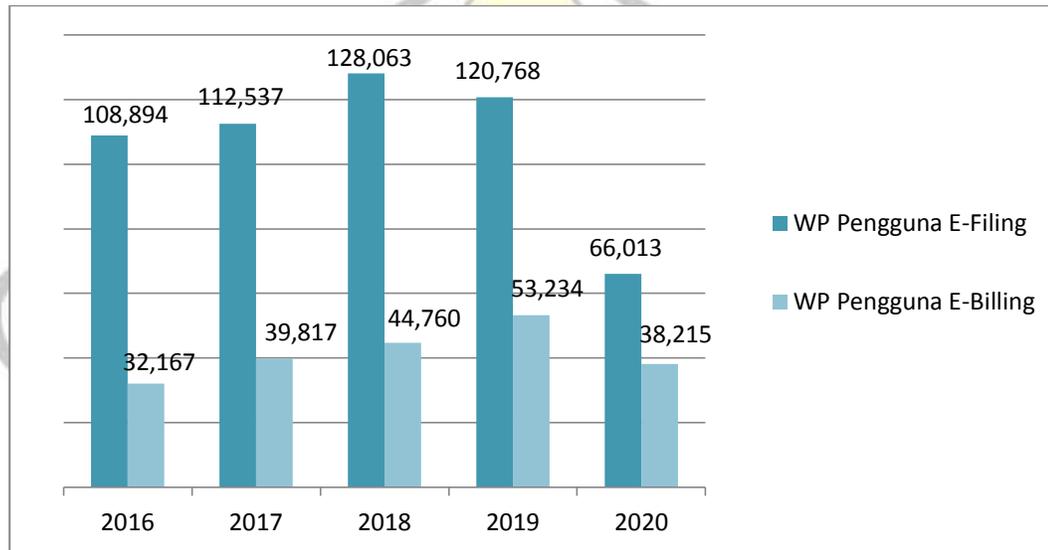
melakukan pembaharuan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pembaharuan yang dilakukan diantaranya adalah adanya sistem perpajakan berbasis online. Sistem online tersebut adalah *e-filing* dan *e-billing*. Sistem *e-filing* membantu wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Kantor Pelayanan Pajak secara tepat waktu. Sedangkan sistem *e-billing* membantu wajib pajak dalam mempermudah proses pembayaran pajak terutanganya dengan lebih efektif dan efisien.

Fenomena yang terjadi adalah sebagian besar wajib pajak masih belum menerapkan sistem *e-filing* dan sistem *e-billing*. Hal ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pemahaman internet oleh wajib pajak dan rendahnya pengetahuan wajib pajak terkait adanya teknologi baru dalam proses perpajakan, khususnya pelaporan dan pembayaran pajak. Sehingga tidak sedikit wajib pajak yang menganggap bahwa menyampaikan SPT melalui *e-filing* dan melakukan pembayaran pajak melalui *e-billing* sulit dilakukan. Hal ini mengakibatkan wajib pajak enggan memproses pajak terutanganya. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hendaknya memperhatikan hal ini dengan memberikan pemahaman internet yang cukup kepada wajib pajak, khususnya terkait dengan sistem *e-filing* dan sistem *e-billing*, serta bagaimana menerapkannya keduanya dalam proses perpajakan. Edukasi dapat dilakukan melalui iklan, brosur, atau pelatihan.

Data yang didapat dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama se-Eks Karesidenan Pati menunjukkan bahwa wajib pajak pengguna sistem *e-filing* dan

sistem *e-billing* hanya mencakup sebagian saja. Berikut adalah daftar wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-eks Karesidenan Pati yang telah menerapkan sistem *e-filing* dan *e-billing* pada tahun 2016-2020.

Gambar 1.2
Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* dan *E-Billing* Tahun 2016-2020



Sumber : KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati (data diolah), 2021

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa pada tahun 2016 sampai 2019 wajib pajak yang terdaftar di KPP se-Eks Karesidenan Pati yang telah menggunakan sistem *e-filing* dan *e-billing* mengalami kenaikan. Namun, pada tahun 2020 pengguna sistem *e-filing* dan *e-billing* mengalami penurunan yang cukup signifikan. Wajib pajak pengguna *e-filing* tahun 2019 sebanyak 120.768 wajib pajak, pada tahun 2020 turun menjadi 24.694 wajib pajak. Begitu juga dengan pengguna *e-billing* pada tahun 2019 ada sebanyak 53.234 wajib pajak, turun menjadi 38.215 wajib pajak di tahun 2020. Berdasarkan fenomena yang terjadi di KPP Pratama se-

Eks Karesidenan Pati, ada beberapa faktor yang menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam hal pembayaran dan pelaporan pajaknya.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya : penerapan sistem *e-filing*, penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan perpajakan, dan pemahaman internet. Faktor pertama adalah penerapan sistem *e-filing*. Sistem *e-filing* merupakan sistem yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan elektronik (*e-SPT*) secara *real time* melalui *website* DJP. Dengan diluncurkannya sistem ini, diharapkan dapat membantu mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.. Sistem ini dapat diakses selama 24 jam dalam setiap hari. Artinya, walaupun waktu senggang yang dimiliki wajib pajak adalah malam hari atau hari libur, wajib pajak tetap dapat melakukan pelaporan SPT-nya melalui sistem ini. Penelitian yang dilakukan Pratama dkk (2019) memberikan kesimpulan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian Arifin & Syafii (2019) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah penerapan sistem *e-billing*. Sistem *e-billing* merupakan sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan kode *billing* untuk bertransaksi. Pajak dibayarkan melalui *internet banking*, ATM, *teller*

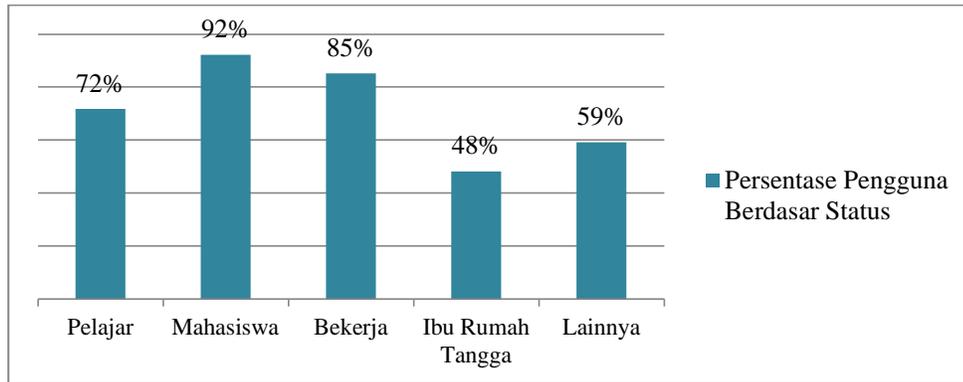
bank/pos persepsi dengan memasukkan kode *billing* yang diterima oleh wajib pajak. Dengan adanya sistem ini diharapkan wajib pajak lebih mudah dalam membayarkan pajak terutangnya, karena lebih efektif dan efisien. Sistem ini dapat diakses selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Artinya wajib pajak tidak perlu khawatir akan keterlambatan pembayaran pajak, sebab wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak guna membayarkan pajak terutangnya. Menurut penelitian Pratama dkk (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pada penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah dan Sapari (2020) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah penguasaan wajib pajak dalam memahami terkait tarif perpajakan, peraturan perpajakan, ataupun manfaat membayar pajak bagi kehidupan mereka. Kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sikap taat dan disiplin oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang cukup terkait perpajakan akan senantiasa berusaha untuk menjalankan kewajiban pajaknya agar terhindar dari sanksi yang berlaku. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian Sritharan dan Salawati (2019) memberikan kesimpulan pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor keempat yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman internet. Pemahaman internet adalah kemampuan untuk memahami suatu hal melalui jaringan komunikasi yang saling terhubung sehingga dapat memahami secara mudah dan tepat. Penggunaan sistem *e-billing* dan *e-filing* ini memerlukan adanya jaringan internet, sebab keduanya dirancang dengan sistem *online*. Untuk itu, wajib pajak juga diminta untuk memahami bagaimana mengoperasikan internet. Masyarakat Indonesia sudah menggunakan internet dalam kehidupan, terbukti dengan penggunaan *smartphone* yang tidak lepas dari segala kegiatan dalam kehidupan sehari-hari, baik dari usia muda maupun tua. Berdasarkan data hasil survey penggunaan internet oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2018, menunjukkan bahwa pengguna internet didominasi oleh mahasiswa. Gambar 1.3 menunjukkan data pengguna internet berdasarkan status pekerjaan.

Gambar 1.3
Penetrasi Pengguna Internet



Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2020)

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa persentase pekerja yang menggunakan internet sebanyak 85,22% dari total populasi pekerja di Indonesia. Hasil ini menunjukkan bahwa pekerja yang dalam hal ini dapat disebut sebagai wajib pajak, memiliki tingkat penggunaan internet yang tinggi meskipun tidak menduduki urutan pertama. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama dkk (2019) memberikan hasil pemahaman internet dapat memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Lado & Budiantara (2018) dan Wijaya dkk (2019) yang memberikan kesimpulan pemahaman internet tidak dapat memperkuat penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti menunjukkan kesimpulan yang berbeda. Hal ini tentu saja akan menimbulkan penafsiran yang berbeda. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian kembali terkait faktor-faktor yang

mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan kelanjutan dari penelitian Pratama dkk (2019) yang telah meneliti terkait pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Pratama dkk (2019) yang pertama adalah adanya penambahan variabel yaitu pengetahuan perpajakan yang dikutip dari Rahayu (2017). Penambahan variabel ini beralasan bahwa disamping faktor penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* yang dapat memberi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan juga memberikan pengaruh terhadap angka kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang dibekali pengetahuan perpajakan yang baik, cenderung akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya untuk menghindari pengenaan sanksi pajak. Pengetahuan perpajakan dapat menentukan sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Perbedaan yang kedua terletak pada objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian Pratama dkk (2019) adalah KPP Pratama Gianyar, sedangkan objek pada penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, *E-Billing*, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati)”**.

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah :

1. Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi :
 - a. Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak;
 - b. Variabel independen adalah sistem *e-filing*, *e-billing*, dan pengetahuan perpajakan;
 - c. Variabel moderasi adalah pemahaman internet.
2. Objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami perubahan di setiap tahunnya. Wajib pajak yang tidak patuh akan menumbuhkan perilaku penghindaran dan kelalaian dalam pajak. Masalah yang dihadapi terkait kepatuhan wajib pajak dapat diantisipasi dengan memberikan pemahaman internet yang cukup kepada wajib pajak, khususnya dalam hal penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing*. Menurut uraian di atas, faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati tahun 2021 adalah penerapan sistem *e-filing*, penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan perpajakan, dan pemahaman internet.

Untuk itu, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati?
2. Apakah penerapan sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati?
4. Apakah pemahaman internet dapat memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati?
5. Apakah pemahaman internet dapat memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati?
6. Apakah pemahaman internet dapat memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati.

2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati yang dimoderasi dengan pemahaman internet.
5. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati yang dimoderasi dengan pemahaman internet.
6. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama se-Eks Karesidenan Pati yang dimoderasi dengan pemahaman internet.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan, terutama yang terkait dengan masalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya dengan memanfaatkan jaringan internet.

2. Bagi KPP Pratama Se-Eks Karesidenan Pati

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada aparat pajak terkait pengaruh penerapan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga penelitian ini dapat menjadi masukan guna mengambil keputusan dalam upaya meningkatkan dan memperbaharui kebijakan di bidang perpajakan, khususnya di lingkungan Eks Karesidenan Pati.

3. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi wajib pajak dalam meningkatkan literasi yang selanjutnya mampu meningkatkan kepatuhan masyarakat khususnya wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga pembangunan fasilitas umum dapat terlaksana dengan baik dan dapat memberikan manfaat bagi kehidupan.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmiah untuk dijadikan salah satu literatur bagi penelitian selanjutnya di bidang perpajakan, terutama mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi terkait kemudahan pembayaran dan pelaporan pajak, pengetahuan pajak, serta pengaruh pemahaman internet dalam proses perpajakan.