

BAB I

PENDAHULUAN

- **Latar Belakang**

Penerimaan pajak adalah penerimaan dalam negeri maupun luar negeri yang paling aman dan handal, karena bersifat fleksibel terhadap pendapatan negara, dan menjadi salah satu instrumen bagi pemerintah untuk mengatur perekonomian. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan, dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengetahuan mengenai perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti dalam penghitungan pajak, membayar pajak dan melaporkan pajak yang terutang maupun yang telah dibayarkan (Melando dan Waluyo, 2013).

Rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia (Suyono, 2016). Oleh karena itu pemerintah terus menerus menekankan agar melakukan semua kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya. Apabila kepatuhan wajib pajak bisa terpenuhi pada suatu negara, maka penerimaan pajak ke kas negara akan semakin meningkat. Hal ini bisa dilihat dari beberapa fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu, pernyataan Ditjen Pajak kementerian keuangan: *rasio pajak* kita masih rendah, kita di angka 10,8% sementara IMF masyarakat negara dapat melakukan pembangunan yang disetujui pajak *rationya* 12,5% minimal. Sementara *rasio pajak* kita 10,8%, jika membangun belum mendukung harapan kita semua ungkapan Denny Darussalam Center (<https://m.cnnindonesia.com>). Ungkapan Rahmah (2018), bahwa *tax ratio* tahun 2017 sebesar 10% mengindikasikan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah dari negara-

negara tetangga. Kepatuhan wajib pajak pembayaran tahun 2017 *ratio pajak* 10%, sekarang meningkat kepatuhan wajib pajak *rasionya* menjadi 10,8% pada tahun 2018 yang masih jauh *rasionya* dari target pembayaran pajak 12,5%.

Kecanggihan alat elektronik sekarang bagi para pengguna teknologi, dapat memudahkan segala urusan kegiatan apapun itu yang berbaur dengan internet. Setiap kegiatan bisa dilakukan secara *online* dimanapun kita berada tanpa harus susah payah datang ke lokasi. Salah satu sistem elektronik yang digunakan bagi wajib pajak, untuk melaporkan dan membayar pajaknya sendiri secara *online* dan tepat waktu dilakukan dimanapun, orang wajib pajak bersangkutan melakukannya di tempat terdekat yang bisa dijumpai. Alat yang digunakan dalam sistem ini, yaitu *Theory Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi.

Bidang perpajakan di kantor Direktorat Jenderal Pajak, telah menggunakan arsip elektronik yang digunakan untuk mendokumentasikan semua arsip-arsipnya. Hal ini merupakan salah satu pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dengan tujuan untuk memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada wajib pajak (Lie & Sadjiarto, 2013). Salah satu perubahan bentuk pelayanan kepada wajib pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah adanya pelayanan berupa sebuah sistem pembayaran pajak dengan sistem *online*; sistem monitoring pelaporan dan pembayaran pajak (*e-payment*), pendaftaran NPWP (*e-registration*), pelaporan SPT dan pengiriman atau penyampaian SPT (*e-SPT*) serta *e-Filing* yang dapat dilakukan di kantor pos dan giro, serta Bank yang telah ditunjuk (Masyruroh, 2013).

Mengenai sistem *e-filling*, di keluarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor KEP-05/JP/2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-filling*) dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Pada tanggal 30 Oktober 2013 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merevisi kembali peraturan Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektrik (*e-filing*) yaitu Nomor KEP-36/PJ/2013 dimana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan

tidak diberlakukan setelah diberlakukannya peraturan yang baru yaitu pada tanggal 1 Januari 2014 (www.pajak.go.id).

Tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah, dan akurat. Dengan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif. Keefektifan bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan, sistem perpajakan *online* tersebut diberlakukan kepada setiap wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan. Tujuan diperbaharunya sistem pajak dengan ditambahkannya *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. *E-System* perpajakan dibagi menjadi *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, *e-billing*, *e-NJOP* dan *e-NPWP*. *E-System* perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Setelah diberlakukannya pembayaran pajak secara *online* oleh Dirdjen Jenderal Pajak (DJP) dengan menggunakan aplikasi perpajakan dalam pelaporan SPT PPh Pasal 21/26 dan PPN tidak melalui *e-filing*, wajib pajak dianggap tidak menyampaikan SPT nya kepada negara. Sekarang laporan SPT sudah semakin mudah dengan adanya sistem *e-filing* tidak perlu lama mengantri, Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar hanya baru sekitar yang menggunakan *e-filing*, dalam pelaporan SPT tahunannya itupun banyak yang mengeluhkan masih sulit digunakan, ini mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah tahunannya (Irwan, 2015).

Dalam pekerjaan individual pengguna, sistem pelaporan pajak dengan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau disebut sistem *e-filing*. Sistem *e-filing* dapat meminimalkan biaya dan menghemat waktu, karena hanya dengan bermodalkan komputer yang terhubung ke internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Wajib pajak dapat melaporkan SPT selama 24 jam, termasuk hari libur dan tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dilihat dari banyaknya wajib pajak yang mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), namun pada kenyataannya tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban

perpajakannya masih rendah, dimana tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak terutang dan melaporkan Surat Pemberitahuan Terutang (SPT) masih rendah (Arfan, 2014 dan Rahmany, 2013).

E-billing adalah suatu cara untuk melakukan pembayaran pajak secara *online* menggunakan kode, *E-billing* menggantikan sistem pembayaran manual yang menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP). Kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui *billing system* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik, dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*. Menerapkan *Billing System*; Pasal 1 angka 2, *Billing System* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode *Billing*; dan Pasal 1 angka 5. Menurut Qurratul (2013) kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut.

Sistem *e-registration* yang mempermudah pendaftaran NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak untuk berkonsultasi mengenai pajak melalui *on-line*. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar, penerimaan pajak ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu hasil pemungutan pajak di negara yang kontribusinya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya (Wahyuni, 2017).

Biaya kepatuhan pajak (*tax compliance*) dibagi menjadi biaya uang (*direct money cost*), biaya waktu (*time cost*), dan biaya pikiran (*psychological cost*) yaitu biaya kepatuhan wajib pajak yang merupakan biaya yang dikeluarkan tergantung situasi menyampaikan dan melaporkan pajaknya tepat waktu. Dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-filling*, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak (Ayu, 2012). Seperti informasi yang dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* Tahun 2013 Sampai 2017

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi	Pengguna <i>E-Filing</i>	Persentase <i>E-Filing</i>
2013	211.964	6.300	2,97%
2014	229.125	8.000	3,49%
2015	114.073	53.720	47,00%
2016	7.200	5.900	81,94%
2017	11.500	10.500	91,30%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang (2018)

Dari tabel data diatas kita lihat semakin menurunnya orang yang melaporkan wajib pajak dari tahun ketahun, penggunaan *e-filing* yang mempermudah stransaksi secara *on-line* ini malah membuat para wajib pajak semakin berkurang dan menurun drastis dari sebelumnya. Tahun 2013 orang wajib pajak 211.964 dengan penggunaan *e-filing* 2,97%, tahun 2014 orang wajib pajak 229.125 dengan penggunaan *e-filing* 3,49%, tahun 2015 orang wajib pajak 114.047 dengan penggunaan *e-filing* 47,00%, pada tahun 2016 orang wajib pajak turun drastis dari sebelumnya 7.200 tapi penggunaan *e-filing* 81,94%, pada tahun 2017 orang Wajib Pajak hanya 11.500 penggunaan *e-filing* 91,30%.

Dengan penggunaan *e-filing* yang sangat mudah digunakan setiap orang wajib pajak yang melaporkan pajaknya, melaporkan SPT bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi. Dari data di atas tersebut dapat kita lihat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat rendah, kepatuhan wajib pajak masih sangat minim sekali dikota Padang ini membayarkan wajib pajaknya sendiri walau pembayaran ataupun pelaporan yang dilakukan dengan menggunakan *e-system* ini., hal ini terjadi dikarenakan banyaknya wajib pajak yang belum sadar atas pemenuhan kewajiban perpajakannya, terbukti dengan data orang pribadi wajib pajak dalam lima tahun yaitu dari tahun 2013-2017, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT masih rendah yang terlihat dari tabel 1.1.

Menurut Fuadi dan Mangonting (2013) menyatakan bahwa, menyebabkan

rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian Wajib Pajak Orang Pribadi dalam kesediannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Sedangkan menurut Pratami (2017), menyatakan bahwa penerimaan pajak memiliki peran yang besar untuk meningkatkan aset negara, sehingga Direktorat Jenderal Pajak melakukan peningkatan penerimaan dalam sector pajak. Secara umum pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang sehingga dapat dipaksakan pernyataan tersebut tencamtum dalam UU No. 28 Th 2007. Pajak merupakan pendapatan utama negara untuk membiayai segala macam kebutuhan, berperan untuk mensejahterakan masyarakat di Indonesia.

Di Indonesia sistem perpajakan menganut *self assessment system*, dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke kantor pajak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Sari, 2013), supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

1.2. Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah yang akan digunakan untuk penelitian ini dirancang sebagai panutan atau tindakan yang akan dilakukan sabagai berikut;

- Apakah biaya kepatuhan pajak memoderasi hubungan variabel sistem *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu ?

- Apakah biaya kepatuhan pajak memoderasi hubungan variabel sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu ?
- Apakah biaya kepatuhan pajak memoderasi hubungan variabel sistem *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu?
- Apakah biaya kepatuhan pajak memoderasi hubungan sistem *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu ?
- Apakah penerapan sistem elektronik menggunakan biaya sebagai variabel moderasi mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelaksanaan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu memperoleh empiris untuk mengetahui biaya kepatuhan pajak memoderasi hubungan sistem *e-Filling*, *e-Billing*, *e-SPT*, *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak:

- Mengetahui penerapan sistem *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
- Mengetahui penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak ?

- Mengetahui penerapan sistem *e-SPT* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
- Mengetahui penerapan sistem *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib ?
- Mengetahui penerapan *e-Filling* digunakan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, untuk menambah wawasan, pedoman rencana yang akan ditindak lanjuti sebagai penelitian yang lebih baik lagi dan kesadaran akan pelaporan dan pembayaran Wajib Pajak sebagai berikut;

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan pengaruh sistem *e-filling*, *e-billing*, *e-registration*, *e-SPT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan biaya sebagai Variabel Pemoderasi.
- Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP , diharapkan hasil penelitian ini dapat

memberikan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem e-filling, e-billing, e-registration, e-SPT, dan biaya sebagai moderasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

- Bagi Wajib Pajak, dengan adanya penelitian ini dapat memberitahu dan meningkatkan kesadaran bagi Wajib Pajak untuk patuh dan sadar akan pentingnya membayar dan melaporkan pajaknya untuk iuran Negara dalam pertumbuhan keuangan negara dalam pelaksanaan pembangunan Negara ini.

1.5. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan yaitu sebuah deskripsi garis besar penulisan yang disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang menjelaskan bab pertama sampai bab terakhir, hal ini ditunjukkan agar dapat mempermudah pembaca dalam memahami karya ilmiah yang dibuat. Skripsi ini terdiri tiga bab, yaitu:

Bab pertama pendahuluan, bab ini yang menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

Bab kedua landasan teori dan pengembangan teori, bab ini memuat definisi serta menjelaskan tentang teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Kajian terdahulu dari pengembangan hipotesis dan penurunan hipotesis untuk menguji lebih keakuratan untuk pembuktian atas penelitian sebelumnya dibandingkan penelitian sekarang dengan menambahkan variabel independen.

Bab ketiga metodeologi penelitian, bab ini yang berisikan metode penelitian yang memuat tentang populasi dan sampel, pengumpulan data, lokasi penelitian, variabel

penelitian dan pengukuran, pengujian validitas, reliabilitas uji asumsi klasik, dan teknik pengujian hipotesis untuk membuktikan apakah variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen yang dilakukan penelitian tersebut.