

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber penerimaan yang sangat penting dalam pembiayaan pembangunan dalam suatu negara. Penerimaan pajak yang optimal sangat diharapkan oleh suatu negara yang mana untuk pencapaian tujuan di berbagai bidang seperti pendidikan, ekonomi, sosial, pariwisata dan budaya. Semakin banyak penerimaan pajak yang diperoleh maka sangat membantu pertumbuhan negara. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin pesat pada saat ini dapat memberikan dampak baik terhadap perpajakan di Indonesia. Perkembangan sistem perpajakan di Indonesia saat ini sudah mulai dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP), hal ini ditandai dengan adanya Modernisasi Sistem Perpajakan yang mengalami peningkatan dalam pelayanan, keamanan serta kemudahan dalam penyampaian pajak, sehingga kepatuhan dari para wajib pajak dapat meningkat dari tahun ke tahun. Adanya modernisasi sistem perpajakan yang semakin baik diharapkan penerimaan pajak di Indonesia dapat terkontrol dan transparan (Lita Dwi Damayanti ,2017).

Dengan semakin berkembangnya zaman, Direktorat Jendral Pajak melakukan misi agar target pendapatan tercapai dengan melakukan pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan. Pemerintah mulai mengembangkan sistem online dan mengandalkan fasilitas internet sebagai inovasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan melakukan modernisasi di dalam sistem

administrasi perpajakannya. Pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan ini menyebabkan banyak tugas yang biasa dilakukan oleh manusia, kendati dapat digantikan oleh sistem maupun mesin. Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi memberi kemudahan dalam menghemat waktu, akurat dan paperless. Penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi sistem yang berbasis e-system diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan akan administrasi perpajakan (Titik Aryati,2016).

Kepuasan Wajib Pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak, dimulai dengan adanya kepuasan, maka Wajib Pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak (Indra Pahala dkk, 2013). Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi, pengembangan kapasitas *Account Representative* dan pemeriksa pajak, dan penyiapan kelengkapan operasional serta logistik untuk mendukung kebijakan di bidang perpajakan. (Fuad Rahmany 2013)

Untuk mencapai kepuasan wajib pajak diperlukan Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan terhadap pajak dan modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:109).

Perbaikan sistem administrasi ini diharapkan mampu mengurangi kasus penyelewengan, karena tidak ada lagi pajak yang dinilai secara manual, dalam

sistem ini juga memperbaiki beberapa kelemahan kinerja administrasi perpajakan modern seperti pendaftaran wajib pajak, pengolahan surat pemberitahuan tahunan, akun pembayaran pajak, manajemen dokumen, dan sistem informasi arsitektur pajak dan pembenahan sistem administrasi merupakan hal yang paling mungkin dilakukan agar kasus penyelewengan pajak berkurang (Robert Pakpahan, 2011).

Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan adalah struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak perlu diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:110). Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar (Sri Rahayu dkk, 2009). Selain sistem yang lemah pemahaman wajib pajak dan kesadaran masyarakat untuk patuh membayar pajak masih minim, hal ini karena pengetahuan dan pemahaman mengenai ketentuan umum pajak yang diperoleh masyarakat belum optimal, demikian dikemukakan Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan & Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar (Hatipah Haroen Al Rasjid, 2013).

Dalam penelitian ini Fenomena yg ditemukan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP),Dimana Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatat, hingga hari ini, sebanyak 10,97 juta wajib pajak sudah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) pajak tahunan 2019. Jumlah ini lebih rendah dibandingkan periode yang sama tahun lalu sebesar 12,11 juta wajib pajak. Dikutip dari data DJP hingga siang ini, mayoritas wajib pajak yang telah melaporkan SPT-memanfaatkan layanan online dari jumlah total SPT diterima. Sementara, sisanya masih menggunakan layanan

manual. Pelaporan melalui e-filing DJP menjadi yang terbanyak dibandingkan layanan lainnya, yaitu mencapai 9,66 juta wajib pajak. Sayangnya, laporan SPT lewat e-filing DJP tahun ini turun jika dibandingkan periode sama tahun lalu yang mencapai 10,3 juta wajib pajak. Jika dirinci pelaporan lainnya, sebanyak 23.411 wajib pajak melaporkan SPT melalui e-filing Application Service Provider (ASP), kemudian 756.160 wajib pajak menggunakan e-form, serta 158.677 wajib pajak yang menggunakan e-SPT. Sementara itu, jumlah orang yang masih melaporkan SPT secara manual tercatat sebanyak 372.897 wajib pajak. Jumlah ini menurun dari periode sama tahun sebelumnya yang mencapai 798.475 wajib pajak. (Suryo Utomo, 2020).

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatatkan realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan hingga 1 April 2019 mencapai 11,309 juta wajib pajak. Realisasi itu mencakup wajib pajak orang pribadi maupun badan. Secara persentase jumlah pelaporan itu setara 61,7% dari 18,334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Pengamat menilai realisasi ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. "Kepatuhan formal masih cukup rendah. Ini (saja) baru kepatuhan menyampaikan SPT, belum kepatuhan materiil yakni mengenai kebenaran isi SPT," ujar Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA). Menurutnya ada beberapa hal yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah. Seperti adanya anggapan jika penghasilan sudah terpotong pajak maka tak perlu melaporkan SPT. Hal ini umumnya terjadi di kalangan karyawan. "Selain itu, lapor pakai e-filing tidak mudah sehingga membuat malas melapor. SPT juga dianggap rumit sehingga

membuat orang enggan mengisi," jelasnya. Di sisi lain, pengenaan sanksi berupa denda bagi keterlambatan pelaporan nilainya masih kecil, membuat wajib pajak mengabaikan kepatuhan (Yustinus Prastowo,2019).

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) menyinggung penerimaan pajak RI yang masih relatif rendah dibandingkan dengan negara berkembang lainnya. Head of the Indonesia Department Economics OECD, Christine Lewis, mengatakan pendaftaran wajib pajak telah meningkat, tetapi belum menciptakan kepatuhan. Menurut dia, pemerintah perlu memprioritaskan pembenahan administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan. "Modernisasi sistem dan proses teknologi informasi dapat mendorong kepatuhan dan penegakan aturan,Berdasarkan data OECD, penerimaan pajak Indonesia hingga 5 Oktober 2018 mencapai 11,6% dari Produk Domestik Bruto (PDB). Adapun penerimaan pajak Malaysia mencapai 15,3% dari PDB, kemudian disusul Filipina yang penerimaan pajaknya sebesar 17% dari PDB. Setelah itu, penerimaan pajak Mexico tercatat 17,2%, Columbia 19,7%, dan Turki 25,4% dari PDB. OECD menilai rendahnya penerimaan pajak akan berdampak pada membesarnya permintaan tenaga kerja dengan keterampilan tinggi yang ketersediaannya masih terbatas. Di sisi lain, Christine juga menilai kebijakan perpajakan masih rumit dan sering mengalami perubahan. Masalah tersebut akan mempersulit tercapainya kepatuhan wajib pajak. Pemerintah dinilai perlu melakukan konsultasi publik yang lebih luas sebelum mengubah aturan pajak.(Christine Lewis, 2018).

Fenomen khusus yang ditemukan peneliti yang terjadi pada KPP Pratama Muara Bungo adalah masih adanya gangguan, seperti gangguan internet dan

sebagainya yang dialami wajib pajak pada saat melakukan kegiatan perpajak secara online dan kurangnya pemahaman wajib pajak tentang e-system yang digunakan dan kendala teknis dalam sistem online sehingga menghambat proses perpajakan dan pengimputan data.

Selain modernisasi sistem administrasi perpajakan, penegakan aturan juga diperlukan untuk mendorong wajib pajak beralih dari sistem pelaporan secara manual menjadi pelaporan pajak secara elektronik. Terbitnya PMK No. 9/PMK.03/2018 tentang perubahan atas PMK No.243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) ikut berperan mendorong wajib pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik. Dalam peraturan tersebut diatur bahwa wajib pajak yang pernah melaporkan SPT (masa atau tahunan) secara elektronik maka wajib melaporkan SPT Tahunan secara elektronik untuk SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2018 dan seterusnya. Sehingga wajib pajak yang berstatus sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) tentu harus melaporkan SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2018 secara elektronik karena setiap bulan mereka telah melaporkan SPT Masa PPN secara elektronik. Modernisasi terhadap sistem administrasi dan proses bisnis, serta penegakan aturan dapat mendorong kenaikan kepatuhan wajib pajak. Fasilitas seperti e-registration, e-filing, e-form, e-SPT dan e-faktur, iKSWP diciptakan oleh DJP untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. (Zidni Amaliah Mardlo, 2019 )

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Puspita Rama Nopiana dan Erni Yanti Natalia (2018) dan Raja Irsal Lubis (2014), menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ni Luh

Junia Purnami dkk (2017) dan Wina Sugiarti (2015) dari penelitiannya menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa pandangan dan situasi yang diraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruhnya penerapan teknologi informasi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan kepada kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu penulis bermaksud untuk menuangkannya ke dalam skripsi dengan judul, "Penerapan Teknologi Informasi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang penelitian, serta untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, maka identifikasi masalah yang ditetapkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pajak *online* yang masih mempunyai kendala dan masih keluhan dari wajib pajak
2. Pemanfaatan aplikasi yang telah disediakan oleh ditjen pajak yang kurang maksimal oleh wajib paja, wajib pajak lebih memilih melakukan pelaksanaan pajak secara manual.
3. Masih kurangnya kepatuhan wajib pajak di indonesia, Pemahaman dan kesadaran yang masih kurang oleh Wajib Pajak atas system pemungutan pajak. pemerintah perlu memprioritaskan pembenahan administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan. "Modernisasi sistem dan proses teknologi informasi dapat mendorong kepatuhan dan penegakan aturan,

### **1.3 Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang diuraikan diatas, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh penerapan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Muara bungo di provinsi Jambi.
2. Seberapa besar pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Muara bungo di provinsi Jambi.

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan menganalisis informasi beserta data yang relevan mengenai teknologi informasi, modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak
2. Untuk mengetahui seberapa besar modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Praktis (kegunaan operasional)**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai solusi untuk memecahkan masalah-masalah mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak dan dapat menambah dan memperdalam pengetahuan serta pemahaman peneliti mengenai teknologi informasi, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

### **1.5.2 Kegunaan Akademis (pengembangan ilmu)**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak yang terkait. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pengembangan Ilmu Perpajakan
  - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu pajak, terutama mengenai pengaruh pengetahuan serta pemahaman penulis mengenai teknologi informasi, modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti empiris bahwa teknologi informasi, modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

2. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan gambaran bagi peneliti lain yang ingin meneliti mengenai pengaruh teknologi informasi, modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak.

3. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya mengenai pengaruh pengetahuan serta pemahaman penulis mengenai teknologi informasi, modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak yang didapat di bangku kuliah dengan yang pelaksanaan di lapangan.