

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepatuhan wajib pajak sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan yaitu kewajiban sebagai warga negara dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan negara (Kania, 2017). Kepatuhan wajib pajak adalah sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya (Siti Kurnia RAhayu 2017:193)

Kepatuhan wajib pajak yang tinggi selalu menjadi sasaran utama bagi DJP karena menjadi bukti nyata berhasilnya sistem pemungutan pajak Self-Assessment System (Cahyono, 2019). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajibannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar (Tri Noviyanti, 2019).

Wajib Pajak disebut patuh apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (Ananda dkk, 2015).

Kepatuhan wajib pajak yaitu suatu kesadaran secara individual yang mendorong wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan 2 suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Ketidak patuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan wajib pajak akan pentingnya pajak untuk sumber penerimaan negara (Kowel, dkk, 2019).

Masyarakat umumnya dalam hal pemahaman dan pengetahuan perpajakan masih tergolong rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya wajib pajak yang belum memahami pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan masih ada pula wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan tahunan (Jaya, 2019). Sebagian besar sudut pandang masyarakat terkait pajak yaitu sesuatu yang memberatkan, tetapi pemerintah tetap melakukan pemungutan pajak sebagai suatu alat perlengkapan negara dengan memberi beberapa kemudahan serta selalu mengadakan pembaharuan sesuai dengan perkembangan dan perubahan masyarakat guna meningkatkan pembangunan di suatu negara (Syofya dalam Siahaan, 2015).

Wajib pajak yang masuk kategori patuh adalah wajib pajak yang mengisi formulir SPT dengan benar, menghitung pajak dengan benar, membayar pajak dan melaporkan pajak tepat pada waktunya. Kondisi perpajakan yang menuntut

keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya (Naufal dan Setiawan, 2018). Kepatuhan wajib pajak yang rendah biasanya disebabkan masyarakat selaku wajib pajak terkadang lupa atau bahkan mungkin mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak, khususnya pajak penghasilan orang pribadi (Rahmawati, dalam sasmita, 2019). Dalam berbagai kesempatan Ditjen pajak selalu menyatakan komitmennya untuk menggunakan segala instrumen agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Suwiknyo, 2019).

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Tata Sutabri 2014).

Mengingat terjadinya revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan bisnis yang mengandalkan teknologi digital telah mengakibatkan sistem perpajakan di banyak negara tidak lagi efektif menarik pendapatan dari aktivitas bisnis model baru tersebut. Misalnya, belum adanya sistem perpajakan yang seragam antar negara dan beberapa masalah lainnya (Rahelia Sitorus, 2021)

Ketergantungan masyarakat dunia terhadap teknologi informasi dan telekomunikasi menghasilkan banyak penelitian khususnya di negara maju mengenai keterkaitan penerimaan teknologi terhadap perilaku masyarakat yang

menciptakan berbagai Technology Accaptance Model (TAM) (Khairani Ratnasari2015). Adanya teknologi informasi yang berkembang semakin pesat dapat membantu dan memudahkan WP ketika melakukan kewajibannya (Choirum Annisah 2021). Pemanfaatan teknologi digunakan oleh WP untuk mengakses e-filing yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku pengelola perpajakan sebagai salah satu cara untuk mendisiplinkan para wajib pajak agar dapat patuh dalam membayar pajaknya dengan memperbaiki proses pelaporan yang lebih mudah dan efisien (Choirum Annisah 2021). E-filing dapat digunakan dengan memanfaatkan internet secara realtime, sehingga wajib pajak dapat mengaksesnya dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke KPP dengan membawa formulir laporan yang telah dicetak dan menunggu tanda terima secara manual (Ismail dkk., 2018).

Di zaman yang serba canggih ini Direktorat Jenderal Pajak sedang berusaha menciptakan teknologi informasi perpajakan baru yang diyakini akan berhasil untuk mendukung pengumpulan pajak menjadi lebih efektif dan efisien. Teknologi core tax yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak saat ini dinilai sudah terlalu lawas dengan usia lebih dari 15 tahun (djp 2018). Perlu ada pembaruan sistem karena sudah tidak kompatibel dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, sehingga sudah tidak dapat dikembangkan lebih lanjut lagi. (Robert Pakpahan 2018) mengatakan bahwa Direktorat Jenderal Pajak akan memiliki senjata baru yang dapat mendukung pengumpulan pajak. Senjata baru yang dimaksud beliau adalah Core Tax System baru. Pembenahan ini seiring dengan terbitnya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan

Sistem Administrasi Perpajakan yang telah disahkan oleh Presiden Joko Widodo pada 3 Mei 2018. Presiden berharap dengan adanya perpres ini Direktorat Jenderal Pajak semakin kuat, kredibel, dan akuntabel dengan proses efektif dan efisien. (Lela Novitasari, 2019).

Saat ini, apabila kita analisis, kinerja penerimaan pajak terus mengalami penurunan dalam 5 tahun terakhir, terlepas dari adanya pandemi Covid-19. Tax ratio Indonesia yang terus menurun dari 11,6% pada 2015 menjadi 10,7% pada 2019 menjadi fakta konkrit kondisi penerimaan negara kita saat ini. Diharapkan dengan sistem digitalisasi administrasi perpajakan untuk pajak digital ini bisa menjadi stimulus dalam melakukan reformasi kelembagaan di setiap proses bisnis dan pelayanan perpajakan. Konsep birokrasi perpajakan juga akan lebih efektif dengan memanfaatkan bantuan teknologi dan otomatisasi yang memadai. (Arisman Zega, 2020. Pajakku)

Kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan diterapkannya sistem E-filing. Adanya persepsi Wajib Pajak tentang kemudahan dan kegunaan dari E-filing dapat memicu Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam melaporkan SPT Tahunannya. Apabila penggunaan sistem E-filing tersebut efektif maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan (Kartini, Suhadak dan Azizah 2016). Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan E-filing (Pu'o, Sondakh dan Budiarmo, 2018). Penerapan e-filing ini ditujukan tidak hanya untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya tetapi juga mampu memangkas birokrasi sehingga efisiensi waktu dan biaya turut meningkat (Onlinepajak, 2018).

Dari dokumen yang dikutip CNBC Indonesia, rasio kepatuhan pajak meningkat tipis. Padahal jumlah masyarakat yang bekerja dan menjadi wajib pajak terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2020, rasio kepatuhan pajak meningkat kembali menjadi 78%. Namun, jumlah masyarakat yang taat tidak naik signifikan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, jumlah WP yang taat hanya 14,76 juta dari total 19,01 juta WP. Artinya, masih ada sekitar 5 juta WP yang tidak taat.(Lidya Julita Sembiring, CNBC Indonesia,2021)

Otoritas perpajakan di negara kita, Indonesia, yaitu Direktorat Jenderal Pajak juga harus menghadapi beberapa tantangan pajak di era ekonomi digital ini. Robert Pakpahan, Wakil Komite Pengawasan Perpajakan, Kemenkeu menyatakan setidaknya terdapat dua tantangan DJP dan Kemenkeu dalam memajukan jenis usaha baru yang muncul di era digital ekonomi. Tantangan pertama adalah cara mewujudkan regulasi yang adil kompetitif, berkepastian hukum, memudahkan kepatuhan pajak, dan memiliki sistem yang baik. Tantangan kedua adalah mekanisme pemanfaatan teknologi dengan baik dan maksimal. DJP sendiri masih mengalami kesulitan dalam mengintegrasikan teknologi dalam sistem perpajakan yang mampu memudahkan publik melakukan kewajiban membayar pajak..(Tommy,Pajakku.com,Nov 2021)

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dilatar belakang, fenomena tersebut menjadi dasar pemikiran penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Atas Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Penggunaan Aplikasi E-Filling”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena dan paparan pada latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Belum patuhnya wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib
2. Melemahnya teknologi Informasi mengenai kepatuhan Wajib
3. Masih belum efektifnya penggunaan aplikasi E-Filling

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang penelitian dan identifikasi masalah maka dirumuskan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak
2. Seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi e-filling terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang terkait guna dianalisis dan dikaji lebih lanjut sehingga memperoleh kebenaran pernyataan bahwa peningkatan kepatuhan pajak dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan penggunaan aplikasi e-filling.

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Latar belakang penelitian, identifikasi masalah dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh penggunaan aplikasi e-filing terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Kegunaan penelitian ini adalah untuk memberikan solusi permasalahan kepatuhan wajib pajak dengan upaya dalam peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan penggunaan aplikasi e-filing

### **1.5.2 Kegunaan Akademis**

Kegunaan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya, baik menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang sama, atau dengan variabel yang tidak sama, serta dengan menggunakan unit analisis dan populasi yang berbeda agar kekuatan premis terus dapat dikonformasi pengaruhnya.