

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi yang dimana kondisi semakin terus maju, Indonesia sebagai negara yang masih berkembang selalu dituntut untuk dapat bersaing dengan negara-negara lain. Pemerintah juga dituntut harus selalu terus memperbaiki diri agar dapat mengikuti perkembangan zaman. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan melaksanakan pembangunan nasional. Umumnya, tujuan pembangunan nasional adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat di berbagai sektor. Baik politik, ekonomi, sosial, budaya dan keamanan. (Andi Mulia Saleh & Prayudi, 2021)

Untuk dapat mencapai tujuan pembangunan ekonomi yang sejahtera, pemerintah membutuhkan pendapatan untuk membiayai pembangunan tersebut. Pendapatan pemerintah terbesar yaitu salah satunya bersumber dari pajak. Hal ini sejalan dengan fungsi *budgetair* pajak yaitu sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia secara umum., maka dari itu proses perpajakan seharusnya lebih diperhatikan. Dalam hal ini untuk memenuhi kebutuhan dana yang memadai guna melaksanakan pembangunan nasional, pemerintah mempunyai sumber-sumber penerimaan negara yang berasal dari luar negeri dan dalam negeri. (Alifah Rahmawati, 2018)

Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak. Pajak semakin meningkat dari masa kemasa seiring dengan perkembangan teknologi. Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi mengenai kejadian yang terjadi hari ini. Namun sekarang informasi dapat menyebar dengan cepat. (Dwi Suci P, 2020)

Pengaruh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut juga sampai ke aspek - aspek lain di pemerintahan salah satunya adalah aspek perpajakan. Lembaga perpajakan menggunakan teknologi untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggannya. Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan Negara yang semakin hari semakin penting. Pajak sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu hasil pungutan pajak di Negara kita pada masa sekarang ini menjadi sumber utama penerimaan Negara yang kontribusinya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Dan seiring dengan hal tersebut maka berbagai usaha telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. (Dwi Suci Pertiwi, 2020)

Berbagai upaya reformasi dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan pendapatan negara di bidang perpajakan. Strategi pemerintah dalam memperbanyak pendapatan negara di bidang perpajakan yaitu sejak adanya sistem pemungutan pajak secara mandiri pada tahun 1982 sebagai pengganti sistem

pemungutan pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). (Ninis Nur Solichah dkk, 2019)

Self assessment system yaitu sistem perpajakan yang dianut di Indonesia. Mengemukakan bahwa *self assessment system* ialah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya Pajak yang harus di bayar. Ini berarti bahwa wajib pajak diberikan kebebasan untuk mengurus sendiri pajak yang harus di bayar. (Astuti, 2015).

Kepatuhan wajib pajak ialah ketaatan pembayaran kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan negara secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor penting karena sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment*. Perilaku kepatuhan wajib pajak bergantung pada berbagai faktor seperti keadilan pajak, tarif pajak, kemungkinan diaudit, persepsi wajib pajak terhadap pemerintah dan perpajakan, penalti pajak, budaya, norma pribadi dan sosial. Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal merupakan kewajiban wajib pajak ketaatan pembayaran pajak secara formal sesuai dengan peraturan perpajakan dan kepatuhan material merupakan kewajiban wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan. (Adimasu, 2017)

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menilai, salah satu penyebab rendahnya rasio penerimaan perpajakan (*tax ratio*) di Indonesia adalah masih rendahnya kepatuhan penyampaian pajak (*tax compliance*). Dalam beberapa tahun

terakhir penerimaan pajak masih rendah. Bukan saja penerimaan pajak nasional yang belum optimal, rasio pajak juga mengalami penurunan. Menteri keuangan mengakui, rumitnya peraturan di bidang perpajakan menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Perlu upaya ekstra, baik bagi pembayar pajak maupun pegawai pajak sendiri untuk memahami peraturan-peraturan tersebut. (Sri Mulyani, 2016)

Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) Kementerian Keuangan menyebutkan, masih banyak masyarakat Indonesia yang belum taat akan kewajiban pajaknya. Hal itu terlihat jelas dari rasio kepatuhannya. Dirjen Pajak Robert Pakpahan mengatakan bahwa sampai akhir 2017 rasio kepatuhan masyarakat Indonesia terhadap pajak mencapai 72,60%. Rasio kepatuhan dihitung dari pelaporan SPT Tahunan. Target rasio kepatuhan di 2017 yakni 75%, realisasi yang masuk 72,60%, dan dari 36 juta wajib pajak (WP) yang harus melaporkan SPT, tercatat hanya 12.501.362 laporan atau 72,60% wajib pajak yang melaporkan SPT. Angka ini menurun jika dibandingkan dengan periode sebelumnya yang mencapai 12.735.463 laporan. (Robert Pakpahan, 2018)

Faktor kesadaran pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pun memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak karena ketidaksadaran wajib pajak dalam membayar pajak dapat memicu timbulnya keinginan untuk melakukan tindakan menghindari, mengelak dan melalaikan pajak. Tingkat kesadaran wajib pajak dapat tercermin dari pemahaman tentang perpajakan dan kesungguhan oleh wajib pajak untuk membayar dan melapor pajak-pajaknya. (Andi Mulia Saleh & Prayudi, 2021)

Pohan (2016:541) menyatakan kepatuhan identik dengan kedisiplinan. Kedisiplinan timbul karena kekhawatiran menerima sanksi hukuman apabila tidak melakukan tindakan sesuai dengan ketentuan yang ada, jadi ada dorongan dari luar dirinya. Berbeda dengan kesadaran dimana motivasi yang kuat untuk melakukan suatu tindakan, justru dari pribadinya sendiri.

Pohan (2016:547) menyatakan bahwa wajib pajak yang tidak memahami aturan perpajakan dapat terjebak pada pemahaman yang keliru, dan keputusan wajib pajak untuk menghindar pajak dapat melanggar aturan pajak. Konsekuensinya, penegakkan kepatuhan pajak dengan baik bisa mengalami kegagalan. Selanjutnya, Pohan menyatakan bahwa terdapat dua strategi kepatuhan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu melaksanakan komitmen secara konsisten untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*). (Pohan, 2016)

Seorang wajib pajak akan dikatakan patuh dalam berkegiatan perpajakan apabila paham baik tentang peraturan perpajakan seperti: mengetahui dan berusaha untuk paham tentang Undang-Undang Perpajakan yang berlaku, bagaimana cara mengisi form-form perpajakan, cara menghitung dan melaporkan pajak, serta membayar pajak secara tepat waktu. Wajib pajak yang tidak memiliki pemahaman pengetahuan pajak cenderung akan bingung tentang berapa jumlah pajak yang harus dibayar dan dilaporkan. (Andi Mulia Saleh & Prayudi, 2021)

Menurut MenKeu Sri Mulyani dirinya mengungkapkan bahwa tax ratio Indonesia yang masih rendah yaitu di kisaran 12 persen. Menkeu mengakui ini adalah masalah yang harus terus dibenahi. Untuk itu, ia bertekad Pemerintah akan terus melakukan reformasi perpajakan hal ini dikarenakan pemahaman akan perpajakan di Indonesia masih rendah yang menimbulkan tax ratio Indonesia masih rendah. Dalam meningkatkan pentingnya peranan pajak Kemenkeu saat ini bukan hanya mengumpulkan pajak tetapi juga memberikan pemahaman hubungan dasar antara negara dan rakyatnya untuk meningkatkan kesadaran pajak. (Sri Mulyani, 2018)

Dalam melaporkan SPT, terkadang WP mengalami selisih bayar. Hal ini bisa dibilang sedikit merepotkan bagi masyarakat yang kurang paham dengan dunia pajak. Kurangnya pemahaman perpajakan ini menyebabkan Terdapat dua jenis selisih bayar, yaitu SPT kurang bayar dan SPT lebih bayar, Ia menjelaskan SPT kurang bayar adalah saat pajak terutang lebih besar dari kredit pajak. Sederhananya, potongan pajak yang telah dipotong pihak lain atau dibayar sendiri lebih rendah dibandingkan dengan jumlah pajak terutang. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) Neilmaldrin Noor mengatakan selisih bayar pada perhitungan dan penyampaian pelaporan SPT adalah keadaan saat jumlah pajak yang terutang tidak sama dengan jumlah pajak yang sudah dibayarkan. Dalam hal SPT kurang bayar, maka WP harus melakukan pembayaran atau penyetoran pajak sesuai dengan jangka waktu pembayaran atau penyetoran jenis pajak yang dilaporkan. (Neilmaldrin Noor, 2022)

Pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan itu merupakan penyebab internal karena berada di bawah kendali wajib pajak sendiri. Tingkat pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. (Carolus Askikarno P dkk, 2019)

E-filing merupakan cara penyampaian *e-spt* secara online dan real time melalui internet. Internet menjadi media pendukung sistem *e-filing*, dimana dalam penggunaan sistem *e-filing* dibutuhkan pemahaman pajak dan pemahaman internet yang baik. Hal ini juga menjadi faktor penting Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*, karena dengan pemahaman pajak serta pemahaman internet yang baik semakin tinggi pula keinginan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. (Dwi Suci Pertiwi, 2020)

Internet di pilih sebagai sarana pendukung administrasi perpajakan karena dengan internet proses penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan akan lebih cepat, aman, mudah lancar, dan dapat dilakukan dimana saja dalam waktu 24 jam, dengan harapan Wajib Pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak dengan adanya kemudahan - kemudahan ini. Pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian

perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik *e-filing* tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertepatan di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time*. (Dwi Suci Pertiwi, 2020)

Adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memudahkan Wajib Pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya setiap saat. Hal ini berarti wajib pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya meskipun pada hari libur..(Wulandari Agustiningasih, 2016)

Dengan diterapkannya sistem *e-filing* ini, yaitu agar dapat mempermudah dan memberi kenyamanan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan-nya. Dan adanya *e-filing*, ini dapat membantu meminimalkan biaya dan waktu karena penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dan dari mana saja hanya memerlukan sebuah perangkat elektronik dan koneksi internet, tanpa perlu datang membawa dokumen fisik ke kantor pajak. Dengan memberikan kemudahan dalam menyampaikan SPT, diharapkan wajib pajak akan semakin taat dan patuh dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya (Mardlo,2020)

Bagi aparat Direktorat Jendral Pajak, *e-Filing* ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database dan proses pemeriksaan wajib pajak secara real time. Semua dokumen wajib pajak penyimpanan dokumen - dokumen dilakukan

secara komputerisasi dan terekam riwayat proses perpajakannya. *E-Filing* menawarkan banyak fitur yang mudah digunakan untuk pembayar pajak (yaitu waktu, tempat pengajuan, kemudahan penggunaan, pencarian informasi dan transaksi *online*) yang tidak cukup tersedia pada sistem tradisional. (Ninis Nur Solichah dkk, 2019)

Meskipun saat ini *e-filing* dapat mempermudah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), namun tidak jarang WPOP yang masih mempunyai pola pikir atau cara pandang penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual jauh lebih mudah daripada pelaporan SPT dengan *e-filing*. (Abraham Agung & Rinabi Tanamal, 2021)

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mengatakan bahwa mendapat banyak keluhan dari wajib pajak (WP) karena sulit mengakses laman resmi DJPOnline. Hal itu tentunya mengganggu proses pelaporan SPT Tahunan. Banyak WP yang mengeluh kesulitan akses/masuk ke djponline, atau sangat lambat (muter) saat menyampaikan SPT *e-filing*nya. Sulitnya beberapa WP mengakses situs resmi DJP, kata Hestu dimungkinkan karena aplikasi mesin pencari sudah terlalu banyak. Dan ada juga kemungkinan error lainnya. (Hestu Yoga Saksama, 2020).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Hestu Yoga Saksama mengungkapkan masih banyak wajib pajak (WP) yang belum terbiasa mengisi surat pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *online* tanpa panduan pegawai. Hal itu menjadi salah satu penyebab laporan SPT Tahunan periode pajak 2019 menyisakan 10,3 juta WP orang pribadi (OP) dan badan dari target sekitar 19 juta. Sebagian WP belum

terbiasa mengisi SPT Tahunan *e-filing* secara mandiri, sehingga ketika kita menghentikan bimbingan dan sosialisasi secara tatap muka atau langsung, mereka perlu *effort* lebih untuk mengisi dan menyampaikan SPT Tahunannya. (Hestu Yoga Saksama, 2020).

Dan saat ini, masih mayoritas wajib pajak belum mengaplikasikan *e-filing*. Hal tersebut dilandaskan sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak mengenai *e-filing* yang kurang dan menyebabkan rendahnya pengetahuan wajib pajak mengenai teknologi internet untuk melaporkan pajaknya. Sehingga wajib pajak berasumsi bahwa menggunakan *e-filing* akan lebih susah dari pada dengan manual. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat juga pun dalam perpajakan menjadi kendala utama dalam penurunan tersebut. (Aulia Arista, 2021).

Sosialisasi mengenai perpajakan serta *e-filing* dan segala unsur di dalamnya juga merupakan hal yang harus diperhatikan oleh DJP dan seluruh Komponen di dalamnya. Hal yang menguraikan bahwa sosialisasi mengenai perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik regulasi maupun tata cara perpajakan melalui metode - metode yang tepat. (Jumadil Ismail dkk, 2018)

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dilatar belakang, fenomena tersebut menjadi dasar pemikiran penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Yang Berdampak Kepada Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi “**

1.2. Identifikasi Masalah

Menurut Sugiyono (2013:281) Identifikasi Masalah adalah semua masalah dalam obyek, baik yang akan diteliti maupun yang tidak akan diteliti sedapat mungkin dikemukakan. Berdasarkan fenomena dan paparan pada latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Tingkat tax ratio di Indonesia masih rendah dikarenakan kurangnya pemahaman perpajakan WP mengakibatkan SPT kurang bayar/lebih bayar saat penyampaian SPT.
- 2) Masih banyak wajib pajak (WP) yang mengeluh kesulitan akses ke djponline, atau sangat lambat saat menyampaikan SPT *e-filing* dan juga masih ada yang belum terbiasa juga mengisi surat pemberitahuan (SPT) Tahunan secara online (*e-filing*).
- 3) Tingkat rasio kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tahun 2017 menurun dari tahun sebelumnya.

1.3. Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2018:35) Rumusan masalah itu merupakan suatu pernyataan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Namun demikian terdapat kaitan erat antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah. Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Seberapa besar pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap penerapan sistem *e-filing*.

- 2) Seberapa besar pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Seberapa besar pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4) Seberapa pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap penerapan sistem *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening.

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang terkait guna dianalisis lebih lanjut sehingga memperoleh kebenaran bahwa tingkat pemahaman perpajakan terhadap penerapan sistem *e-filing* yang berdampak kepada kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

1.4.2. Tujuan Penelitian

Menurut Arikunto (2013:97) tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini untuk :

- 1) Mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap penerapan sistem *e-filing*.
- 2) Mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 4) Mengkaji dan menganalisis pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap penerapan sistem *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening.

1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah "dampak dari tercapainya tujuan dan terjawabnya rumusan masalah secara akurat"(Sugiyono, 2015:388)

1.5.1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, dapat membantu memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai penerapan sistem *e-filing* dalam pelayanan SPT, sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap wajib pajak.

1.5.2. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukkan bahwa kepatuhan formal wajib pajak dipengaruhi oleh Pemahaman Perpajakan dan Sistem *E-filing*. Hasil penelitian ini untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi dengan topik yang sama terkait kepatuhan wajib pajak.