

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara yang terutang oleh orang pribadi dan Badan yang berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dan tidak mendapatkan timbal balik secara (Kontrapretasi) langsung. Penerimaan pajak adalah salah satu sumber pendapatan Negara terbesar. Penerimaan Pajak tersebut ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum oleh pemerintah dan pembiayaan nasional untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2016). Kewajiban untuk membayar pajak didasarkan pada UUD 1945 Amandemen III Pasal 23.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 :

“Pajak merupakan kontribusi wajib pajak yang terutang kepada negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung namun digunakan untuk keperluan negara yang berdampak dalam peningkatan kemakmuran masyarakat”.

Sistem pemungutan dalam perpajakan terbagi ke dalam dua sistem meliputi *Official Assessment System* dan *Self Assessment System*. Sistem perpajakan di Indonesia mengalami perubahan sejak tahun 1983 dari yang sebelumnya menerapkan sistem *official assessment* menjadi sistem *self assessment*. *Self Assessment System* adalah sistem dimana Wajib Pajak diberi

kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya (Sari,2013). Keberhasilan dari sistem ini ditentukan oleh kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya serta pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya (Agustiningsih, 2016).

Fenomena yang terjadi pada masyarakat saat ini adalah masih banyaknya masyarakat yang belum mematuhi peraturan perpajakan dan memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak mempunyai target disetiap tahunnya. Setiap Tahun target dari penerimaan pajak selalu mengalami peningkatan, tetapi tidak selalu terealisasikan sesuai dengan apa yang telah ditargetkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Tingkat Penerimaan Pajak di DIY disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Presentase Penerimaan Pajak di DIY**  
**Tahun 2015-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Target Penerimaan Pajak</b>	<b>Jumlah Penerimaan Pajak yang terealisasikan</b>	<b>Presentase Kepatuhan Wajib Pajak</b>
2015	4,514 Triliun	1,994 Triliun	44,18%
2016	5,466 Triliun	3,725 Triliun	68,76%
2017	5,167 Triliun	4,135 Triliun	84,72%

Sumber diolah: Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Dari tabel diatas pada tahun 2015 ke 2016 terjadi peningkatan target disertai penerimaan pajak sebesar 12,56%. Sedangkan tahun 2017 target penerimaan pajak diturunkan tetapi penerimaan pajak sendiri mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Banyak faktor yang mempengaruhi tercapainya target penerimaan pajak. Salah satu faktornya adalah kepatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri. Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak (2016) mencatat persentase tingkat formal kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi hanya sebesar 63,15% dari target 72,50%.

Kepatuhan Wajib Pajak memang sangat penting karena itu adalah salah satu faktor untuk menciptakan sistem perpajakan yang baik dan terealisasikannya tujuan dari sistem pajak tersebut untuk mensejahterakan rakyat. Kepala Kanwil DIY, Hensrawan (2017) mengungkapkan jika Wajib Pajak terdaftar sampai 2017 sebanyak 512.785, angka tersebut masih kecil dibandingkan dengan jumlah penduduk DIY sebanyak 3,1 juta yang masih sangat berpotensi. Sedangkan Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah terdaftar dan wajib lapor dibandingkan dengan jumlah yang melapor SPT juga masih sedikit. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta yang melapor SPT disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Presentase Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di DIY**  
**Tahun 2015-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak OP terdaftar SPT</b>	<b>Wajib Pajak OP yang melaporkan SPT</b>	<b>Presentase Kepatuhan Wajib Pajak</b>
2015	240.575	138.324	57,50%
2016	344.412	221.590	64,33%
2017	417.020	308.270	73,92%

Sumber diolah: Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015-2017 mengalami peningkatan. Namun, jumlah peningkatan tersebut masih rendah karena masih terdapat Wajib Pajak yang belum taat untuk melaporkan SPT. Berdasarkan presentase pada tabel 1.1 dan 1.2 maka timbul *tax gap* yang merupakan keadaan dimana terdapat perbedaan antara jumlah pajak yang diterima terhadap jumlah pajak yang seharusnya di terima dan jumlah wajib pajak yang seharusnya melapor terhadap jumlah wajib pajak yang melapor.

Agama Islam mengajarkan bahwa setiap muslim harus bisa membelanjakan harta mereka dengan baik dan melakukan kewajiban mereka sesuai dengan peraturan yang ada. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi merupakan salah satu contoh sikap tidak baik. Seperti yang termuat dalam Q.S Al-Baqoroh ayat 195:

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

*“dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena Allah sesungguhnya menyukai orang-orang yang berbuat baik”*

Q.S Al-Baqarah ayat 195 memberikan penjelasan untuk membelanjakan harta yang dimilikinya di jalan Allah. Hal itu dapat ditafsirkan dengan melakukan pembayaran pajak karena dengan membayarkan pajak maka hasil dari pembayaran tersebut dapat menghasilkan fasilitas umum yang sangat berguna bagi masyarakat. Pada akhir ayat ini dijelaskan pula bahwa Allah sangat menyukai orang-orang yang berbuat baik, dan membayar pajak adalah perbuatan yang baik karena dapat membantu masyarakat yang kurang mampu. Hal tersebut dikarenakan pajak masuk dalam APBN yang kemudian dialihkan menjadi bantuan-bantuan langsung tunai sehingga membayar pajak termasuk dalam perbuatan yang baik.

Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam hal pelayanan yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, sehingga Wajib Pajak lebih dipermudah dalam memenuhi kewajibannya. Hal tersebut didukung oleh pengguna internet di Indonesia yang meningkat pada

setiap tahunnya maka reformasi perpajakan yang lebih efektif diterapkan dalam upaya memudahkan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam berbasis online. Sebelum adanya reformasi perpajakan seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pendaftaran, pelaporan dan pembayaran dilakukan langsung pada kantor pajak. Kemudahan sistem online administrasi perpajakan kemudian digunakan guna menarik dan memudahkan Wajib Pajak untuk patuh sehingga meningkatkan penerimaan pajak dalam Negara dan tercapainya tujuan Pajak.

Pengguna Internet di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Tahun 2017 adalah 143,26 juta *user* sekitar 54,68% dari penduduk negeri ini. Jika dibandingkan pengguna pada tahun 2016 sebanyak 132,7 juta *user* maka terjadi kenaikan sebesar 10,56 juta *user* dalam waktu 1 tahun (2016 – 2017). Pengguna Internet didominasi oleh usia 19-34 tahun (49,52%) kemudian usia 35-44 tahun (29,55%), dan berprofesi sebagai Pekerja/Wiraswasta sebesar 82,2 juta (62%). Pengguna internet terbanyak ada di pulau Jawa dengan total pengguna 86.339.350 *user* atau sekitar 65% dari total penggunaan internet (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2017).

Terkait kenaikan pengguna internet tersebut, maka reformasi administrasi perpajakam ini diharapkan membantu dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya *e-system* juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang

meningkat. Sedangkan 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 dan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan, membayar, dan melaporkan pajak terutangnya (Sulistyorini, 2017).

Pratami (2017) Beberapa pelayanan perpajakan yang disediakan dalam *e-system* yaitu sistem pendaftaran secara online untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (*e-registration*), sistem pembayaran pajak secara online seperti Bank, ATM ataupun kantor pos dengan memasukkan kode billing (*e-payment / billing System*), penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara online (*e-filing* dan *e-SPT*).

Sistem *e-Registration* adalah salah satu layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mendaftarkan menjadi Wajib Pajak baru untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sistem ini meliputi sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem online yang terhubung langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak (Ariska, 2017). Sistem *e-registration* terdapat dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: Per-24/Pj/2009 sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 02/Pj/2018.

Sistem pembayaran pajak secara online (*e-payment/ Billing System*), menawarkan kemudahan dalam membayar pajak melalui metode pembayaran secara elektronik dengan segala kelebihannya yaitu cepat, mudah, nyaman dan fleksibel. Wajib pajak cukup mengakses situs *e-billing*, selanjutnya memasukkan NPWP dan data-data yang diperlukan lalu akan diterbitkan kode billing. Wajib Pajak dapat membayar pajak melalui ATM, Bank maupun kantor post terdekat dengan memasukkan kode billing tersebut. *E-billing* diperkenalkan sejak tahun 2011 sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2011. Kemudian pada tahun 2016 *e-billing* bersifat secara wajib tercatat pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014.

Sistem penyampaian SPT secara online (*e-filing*) dapat dilakukan melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau website penyalur SPT elektronik. Peraturan tentang *e-filing* tercatat pada peraturan penyampaian surat pemberitahuan elektronik Nomor PER-03/PJ/2015 sebagaimana telah diubah terakhir pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 01/Pj/2017. Untuk PNS sudah diwajibkan menggunakan *e-filing*. Penyampain SPT bisa saja dilakukan kapan saja dan dimana saja baik di dalam maupun di luar negeri, dan dalam penggunaanya tidak tergantung pada jam kantor, dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak. Penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Sistem *e-SPT* adalah penyampaian Surat Peberitahuan (SPT) secara tepat dan akurat agar mewujudkan system administrasi perpajakan modern secara arti memang sama dengan *e-filling* tetapi yang membedakan adalah jika *e-filling* itu pengisian data untuk melengkapi data pelaporan *e-SPT* wajib pajak sedangkan *e-SPT* hanya melaporkannya saja. Kirana (2016) Aplikasi *e-SPT* rilis pada tahun 2015 dan aktif digunakan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan. Dalam peran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) nomor 6/PJ/2009 pasal 1 mengenai tata cara penyampaian surat pemberitahuan dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Ariska (2017) dan Sulistyorini (2017) meneliti terkait kepatuhan wajib pajak yang membuktikan bahwa *e-registration* berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pratami dkk (2017), Putra (2015) dan Muthmainna (2017). Namun penelitian yang dihasilkan oleh Azizah (2014) dan Fatimah (2017) memberikan bukti lain jika *e-registraton* tidak berpengaruh positif signifikansi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Peneliti Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) dan Sulistyorini (2017) membuktikan bahwa *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut didukung dengan penelitian Subroto,dkk (2017), Pratami dkk (2017), dan Muthmainna (2017) membuktikan adanya

pengaruh positif *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun Peneliti Mentari (2016) dan, Ariska (2017) tidak adanya pengaruh *e-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pratami (2017) dan Susmita (2017) meneliti terkait kepatuhan Wajib Pajak membuktikan bahwa *e-filing* berpengaruh Positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut didukung oleh Nurhidayah (2017), Lado (2017) dan Utami (2017). Namun penelitian oleh Azizah (2014) dan Ariska (2017) membuktikan bahwa *e-filing* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Peneliti Desiyu (2016) dan Putra (2014) meneliti terkait kepatuhan Wajib Pajak yang membuktikan bahwa *e-SPT* berpengaruh Positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak . Hal tersebut didukung oleh Kirana (2017), Christin (2017) dan Muthmainna (2017) yang juga membuktikan jika adanya pengaruh positif antara *e-SPT* dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Namun penelitian oleh Fatimah (2017) dan Puspitasari (2017) membuktikan bahwa *e-SPT* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Inkonsistensi pada hasil penelitian terdahulu oleh Pratami (2017), Sulistyorini (2017), Muthmainna (2017), Sari (2015), Husnurrosyidah dan Suhadi (2017), Putra (2015), Susmita (2017), Subroto (2017), Ariska (2017), Azizah (2014), Fatimah (2017), Puspitasari (2017), Desiyu (2016) dan Mentari (2016). Memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian kembali terkait penggunaan *e-*

*system* dengan kepatuhan Wajib Pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi fokus utama dalam penelitian ini karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak belum memenuhi harapan sedangkan jumlah penduduk yang berpotensi dan pengguna internet sangat tinggi yang menyebabkan adanya *tax gap*. Penelitian mengenai *e-system* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta masih bisa dibilang baru dan jarang. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan terbatasnya jurnal atau hasil penelitian yang menguji terkait *e-system* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya di DIY sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Pratami,dkk (2017). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu tempat Penelitian di Daerah Istimewa Yogyakarta dan tahun penelitian yaitu tahun 2018. Peneliti mengganti obyek tempat di Daerah Istimewa Yogyakarta karena ingin mengetahui sejauh mana efektivitas *e-system* di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang perpajakan yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI PENGGUNAAN *E-SYSTEM* (*E-REGISTRATION, E-BILLING, E-FILING* DAN *E-SPT*) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

## **ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018)”.**

### **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan persepsi penggunaan *e-System* (*e-registration, e-filing, e-biling, e-SPT*) terhadap tingkat kepatuhan pajak orang pribadi dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi penggunaan *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apakah persepsi penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Apakah persepsi penggunaan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Apakah persepsi penggunaan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan tujuan ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis persepsi penggunaan *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Untuk menganalisis persepsi penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis persepsi penggunaan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis persepsi penggunaan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan sejenis.
  - b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan informasi, wawasan, pemikiran serta ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh persepsi penggunaan *e-system* (*e-registration*, *e-filing*, *e-billing* dan *e-SPT*)

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Akademisi

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan acuan bagi penelitian selanjutnya yang sejenis , dan sebagai penambah wawasan dan ilmu bagi mahasiswa.

### b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan guna menentukan kebijakan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pribadi dalam melaksanakan kewajibannya dengan memanfaatkan system IT.

### c. Bagi Penulis dan pembaca

Diharapkan bermanfaat sebagai informasi untuk menambah menambah ilmu dan wawasan mengenai *e-system* perpajakan dan kewajiban Wajib Pajak.