

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dijelaskan dalam UU No. 28 tahun 2007 Pasal 1 ayat (1) mengenai ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan, bahwa pajak merupakan kontribusi yang bersifat wajib dalam hal ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi ataupun badan yang teruntut negara yang sifatnya memaksa menurut undang-undang, tanpa memperoleh imbalan secara langsung dan nantinya akan dipergunakan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dalam suatu negara. faktanya sedikit Wajib Pajak yang sudah terdaftar pada sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), padahal pajak menjadi tulang punggung segala pembiayaan negara. Selanjutnya pemungutan pajak tersebut nantinya akan digunakan untuk kesejahteraan rakyat dengan membangun fasilitas-fasilitas yang dapat dirasakan manfaatnya. Sebagaimana kaidah “*ushul fiqih*” yang mengatakan bahwa seorang khalifah tetap wajib mengadakan kebutuhan pokok rakyatnya, walaupun dalam keadaan kekosongan Baitul Mal. Agar nantinya mencegah timbulnya *kemudharatan*, dan merupakan suatu kewajiban apabila mencegah suatu *Kemudharatan*. Kewajiban membayar pajak akan berguna untuk mengisi anggaran pendapatan dari pemerintah yang nantinya digunakan untuk sebesar-besarnya manfaat untuk rakyat

Rakyat dituntut untuk selalu patuh terhadap kewajibannya sebagai

warga negara yang baik untuk selalu membayar pajak tepat waktu. Dalam Islam telah dijelaskan bahwa memungut pajak yang tidak sesuai syari'at (secara Dzalim) di larang untuk melakukan hal tersebut menurut Rasulullah, akan tetapi pajak tersebut akan menjadi ibadah apabila dilakukan sesuai dengan Syari'at. Sebagaimana yang telah diriwayatkan oleh HR Tirmidzi :

ي إ ل ع ر ج ي تى ح الله يل ب س ي ف غازي ال ك حق ال ب ة صدق ال لي ع عامل ال .

ته ي ب .

Artinya : “Amil (orang yang memungut) Zakat dengan benar adalah seperti orang yang berperang di jalan Allah hingga ia kembali kerumahnya.” (HR Tirmidzi dari Rafi Bin Khadij).

Kendala utama dalam proses pemungutan pajak di Indonesia adalah kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah. Dari data yang diterima oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) sampai dengan tanggal 31 Desember 2017 total penerimaan pajak sebesar Rp.1.151,03 triliun atau 89,67% dari target yang ditetapkan tahun 2017, yaitu sebesar Rp.1.283,562 triliun (<http://www.pajak.go.id>). Sumber utama penerimaan Negara adalah dari pemungutan pajak, Dari data tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat potensi penerimaan pajak yang belum tertagih secara maksimal, dimana penyebab utamanya adalah kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak.

Menurut data Direktorat Jenderal Pajak (DJP, 2016) WP yang terdaftar dalam sistem administrasi DJP mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WPOP Non Karyawan, dan 22.332.086 WPOP Karyawan. Tentu saja hal ini merupakan kondisi yang

sangat memprihatinkan bila dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 120,65 juta orang (BPS, 2016). Artinya baru tercatat sebesar 22,85% dari total jumlah OP Pekerja Berpenghasilan di Indonesia pada tahun 2016 yang terdaftar memiliki NPWP. Sedangkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP, 2017) WP yang terdaftar dalam sistem administrasi DJP mencapai 39.151.603 WP, yang terdiri atas 7,95% WP Badan, 90,78% Wajib Pajak Orang Pribadi dan 1,28% bendahara sedangkan jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 131,55 juta orang (BPS, 2017). Artinya baru tercatat sebesar 37,01% dari total jumlah OP Pekerja Berpenghasilan di Indonesia yang saat ini terdaftar memiliki NPWP. Kemanakah yang lainnya? Entah karena mereka tidak menyadari kalau mereka memiliki kewajiban mendaftarkan diri memiliki NPWP, ataukah mereka sengaja tidak patuh dengan menghindari kewajiban perpajakannya. Sedikitnya jumlah WP terdaftar tentu saja menjadi penyebab sedikitnya penerimaan negara dari sektor Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut. Dari jumlah total 39.151.603 Wajib Pajak pada tahun 2017 rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan hanya mencapai 72,64% dan itu pun dari total jumlah pengguna *e-spt* 859.946 Wajib Pajak tumbuh 32,64% dari tahun 2016 dengan jumlah tersebut terdiri atas 1.184.816 WP Badan, 2.054.732 WPOP Non Karyawan, dan 14.920.292 WPOP Karyawan. Sayangnya, dari jumlah 18.159.840 WP Wajib SPT itu, baru 10.945.567 WP yang menyampaikan SPT Tahunan atau 60,27% dari jumlah total WP Wajib SPT (DJP, 2017). Jumlah ini terdiri atas 676.405 WP Badan, 837.228 WP OP Non Karyawan,

dan 9.431.934 WP OP Karyawan. Artinya, tingkat atau rasio kepatuhan WP Badan baru mencapai 57,09%, WPOP Non Karyawan 40,75%, dan WP Karyawan 63,22%. Yang lebih memprihatinkan lagi, dari jumlah tersebut hanya 1.172.018 WP Bayar, yang terdiri atas 375.569 WP Badan, 612.881 WPOP Non Karyawan, dan 181.537 WP OP Karyawan. Bahkan dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, tidak semuanya taat membayar pajak (DJP, 2017).

Adapun upaya negara dalam mengoptimalkan pendapatan negara dari sektor pajak dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam hal pelayanan yaitu dengan melakukan reformasi dibidang administrasi yang lebih modern dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Hal ini didasarkan pada 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). Dengan jumlah pengguna internet sebesar itu tentu saja reformasi dalam bidang administrasi perpajakan sangat memungkinkan. Reformasi perpajakan ini dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan aparat pemerintah dapat meningkatkan tanggung jawabnya sehingga tidak terdapat kecurangan, sehingga dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Modernisasi sistem perpajakan ini dapat meminimalkan kasus penggelapan pajak dikarenakan data ataupun proses pembayarannya segalanya telah dijalankan dalam system yang telah di modernisasi. Ciri khusus dari modernisasi perpajakan adalah struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsinya. Pada awalnya ciri modernisasi perpajakan berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan yang dilakukan DJP dengan melakukan pembuatan *account representative* dan *complaint center*. Selain itu diharapkan tingkat kepercayaan Wajib Pajak kepada sistem perpajakan yang telah dikembangkan mampu meningkat yang dapat berimbas pada meningkatnya derajat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka reformasi administrasi perpajakan menerapkan sistem yang berbasis teknologi internet untuk mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem berbasis internet yang di terapkan oleh Direktorat Jendral Pajak sampai saat ini di antaranya adalah *e-spt* (pengisian spt dalam media digital), *e-filling* (pengisian spt secara online melalui internet), *e-billing* (membayar pajak menggunakan kode billing). Pada bulan mei 2014 *e-filling* secara resmi diterapkan lewat keputusan Jendral Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari salah satu pakar perpajakan yaitu

Mardiasmo (2016) yang menyatakan bahwa “ pengaruh penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang di kelola oleh Direktorat Jendral Pajak. Selanjutnya terdapat pula dua sistem lagi yang terdapat dalam rangkaian reformasi pelayanan perpajakan kearah yang lebih moderen yang di lakukan oleh DJP yaitu sistem *e-billing* dan *e-spt*. sistem *e-biling* merupakan alat untuk melakukan pembayaran pajak secara online dengan kelebihanannya yaitu mudah, nyaman, cepat dan fleksibel. Aplikasi *e-spt* adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk digunakan oleh Wajib Pajak (WP) dalam melaporkan SPT atau Surat Pemberitahuan (agar lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak kertas), ketiga sistem tersebut di ciptakan oleh DJP semata mata dengan tujuan memudahkan Wajib Pajak melakukan kegiatan perpajakannya, dengan harapan dengan adanya ketiga sistem itu mampu menaikkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sistem *e-billing* ini diterbitkan DJP bersamaan dengan sistem *e-filling* (Sulistiyorini & Nurlaela, 2017).

Terdapat penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengetahuan perpajakan , diantaranya Jayanti (2017) serta penelitian dari Putri (2015) yang dimana hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap keputusan Wajib Pajak. Juga didukung oleh penelitian dari Tahar & Sandy (2012) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak akan memiliki dorongan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya jika Wajib Pajak tersebut memiliki

pengetahuan tentang perhitungan pajak yang baik. Terdapat juga penelitian yang tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fahmi (2016) menyatakan adanya pengaruh negatif pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Terdapat penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan, menurut Candra dkk. (2013) menyatakan bahwa fasilitas pelayanan dengan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian Fahmi (2016) bahwa kualitas pelayanan pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tahar & Sandy (2012) bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan atas kepatuhan Wajib Pajak. Akan tetapi terdapat juga penelitian yang tidak sependapat dengan penelitian tersebut yaitu penelitian Novitasari (2015) yang menyatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial tidak di pengaruhi oleh pelayanan yang berkualitas. Hal ini di dukung oleh penelitian Hamid (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP kota Ternate.

Selanjutnya terdapat penelitian terdahulu mengenai penerapan *e-billing* yang di lakukan oleh Sulistyorini & Nurlaela (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-billing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dwimulyani & Fungsiawan (2017) bahwa sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dan di

dukung oleh penelitian Wasao (2014) menunjukkan bahwa sistem pajak online mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian tersebut ternyata tidak sejalan dengan penelitian Rahayu (2009) menyatakan bahwa penerapan *e-billing* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kemudian selanjutnya ada pula penelitian terdahulu mengenai penerapan *e-filling* yaitu penelitian Jayanti (2017) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. kemudian Sulistyorini & Nurlaela (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-filling* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sejalan dengan penelitian Dwimulyani & Fungsiawan (2017) Sistem *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Penelitian ini juga diperkuat oleh Tambun & Yeni (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *e-filling* pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Akan tetapi penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian Candra dkk. (2013) yang menyatakan bahwa fasilitas layanan dengan teknologi informasi *e-filling* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Terdapat penelitian terdahulu yang meneliti mengenai penerapan *e-spt* yang di lakukan oleh Sulistyorini & Nurlaela (2017) hasilnya, Penggunaan Sitem Administrasi *e-spt* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aryati dan Putritanti (2016) yang menyatakan bahwa penerapan *e-spt* memberikan dampak positif

terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan didukung oleh penelitian dari zuhdi (2015), menyatakan bahwa penerapan *e-spt* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian itu tidak sejalan dengan penelitian Dwimulyani & Fungsiawan (2017) bahwa sistem *e-spt* PPh tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Menunjukkan bahwa WPOP tidak terpengaruh untuk melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya dengan lebih baik dengan adanya sistem *e-spt* ,atau tidak menimbulkan persepsi yg lebih baik bagi Wajib Pajak.

Melihat pemaparan diatas maka penelitian ini penting dikarenakan masih terdapat ketidak konsistenan penelitian sebelumnya dalam meneliti mengenai *e-filling*, *ebilling*, *e-spt* , kualitas pelayanan dan juga pengetahuan perpajakan. Selanjutnya *sistem e-filling*, *e-billing* dan *e-spt* yang merupakan salah satu terobosan baru untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan membuat penelitian ini menarik untuk dilakukan guna mengukur seberapa efektif sistem ini bekerja.

Berdasarkan dari uraian yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang perpajakan yang berjudul **“Pengaruh penerapan sistem *e-filling*, *e-billing*, *e-spt*, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pibadi”**

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aji,Ryan Ananta 2017. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan di

kota dan kabupaten Bima selain itu juga terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian ini melakukan penambahan variabel independen yaitu *e-spt* dan kualitas pelayanan.

B. Batasan Masalah Penelitian

1. Penelitian membatasi pengujian faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP pada penerapan *e-filling*, *e-billing*, *e-spt*, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan
2. Ruang lingkup penelitian hanya pada WPOP yang berada di Perguruan Tinggi Swasta di Daerah kota dan kabupaten Bima.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Menurut penjelasan mengenai latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Apakah penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Apakah penerapan *e-spt* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
5. Apakah Pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

D. Tujuan Penelitian

Menurut penjelasan mengenai latar belakang masalah serta rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut. Maka dapat ditarik tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menguji apakah penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk menguji apakah penerapan *e-spt* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Untuk menguji apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Untuk menguji apakah Pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilaksanakan:

1. Secara teoritis
 - a. Harapan dengan adanya penelitian ini adalah mampu menjadi bahan rujukan untuk penelitian berikutnya.
 - b. Mampu memberikan tambahan ilmu, informasi dan wawasan mengenai sistem perpajakan terbaru serta bagaimana pengaruh diterapkannya *e-filling*, *e-billing*, *e-spt*, kualitasapelayanan dan

pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk lebih giat dalam mensosialisasikan penggunaan *e-filing*, *e-billing*, *e-spt* dan memperbaiki sistem sehingga akan mendorong masyarakat untuk menggunakan *e-filing*, *e-billing*, *e-spt* sehingga akan mengurangi ketidak patuhan wajib pajak

b. Bagi Wajib Pajak

Harapannya adalah seluruh Wajib Pajak mampu mengetahui *e-filing*, *e-billing*, *e-spt* dan berupaya untuk menambah pengetahuan tentang perpajakan sehingga Wajib Pajak lebih cepat, fleksibel, efisien dan memiliki pengetahuan lebih mengenai perpajakan dalam melakukan registrasi pembayaran maupun dalam melaporkan SPT.

c. Bagi akademisi

Harapan dengan adanya penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai rujukan serta pengembangan pada penelitian setelahnya dan mampu menenmbah wawasan bagi mahasiswa tentang topik tersebut.

