

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar Negara. Penerimaan Negara ini akan digunakan oleh Negara untuk membiayai segala bentuk keperluan Negara seperti pembiayaan pembangunan nasional dan pengeluaran Negara, agar Negara dapat menggerakkan roda pemerintahan yang sebagian besar dana bersumber dari penerimaan pajak. Oleh sebab itu penerimaan pajak setiap tahunnya diharapkan terus meningkat.

Pajak merupakan pendapatan utama dan mempunyai peran sangat besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun (Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni, 2017). Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Saat ini lebih dari 70% dari struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diperoleh dari penerimaan pajak (Bawazier, F. 2018)

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban seseorang sebagai warga negara untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Agar nantinya sebagai pembayar pajak dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan negara (Kania, 2017).

Dengan adanya sistem pelaporan pajak secara online yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya, maka memungkinkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal perpajakan. Seperti hasil pada penelitian yang dilakukan oleh Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel penerapan e-System perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

fenomena ini menarik untuk diteliti, mengingat rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menyebabkan rendahnya penerimaan pajak yang akan diterima Negara, Oleh karena itu Direktorat Jendral Pajak mempunyai inovasi perubahan dengan melakukan perbaikan di dalam sistemnya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sekaligus modernisasi dari sistem perpajakan yaitu diluncurkannya system e-billing. Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mengungkapkan, penerimaan perpajakan tahun 2019 mencapai Rp1.957,2 triliun (90,4% dari

target APBN tahun 2019). Jika dibandingkan dengan capaian tahun 2018, realisasi pendapatan negara tahun 2019 tersebut tumbuh 0,7%. Capaian ini menunjukkan peningkatan yang lebih baik dibanding tahun sebelumnya.

Perkembangan teknologi informasi dunia yang cukup besar membuat perkembangan teknologi di Indonesia telah mengalami kemajuan khususnya di bidang elektronika dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan. Dengan adanya kemajuan teknologi ini Direktorat Jenderal Pajak pun melakukan pembaharuan reformasi di bidang pelayanan perpajakan dalam sistem administrasi. Sistem administrasi perpajakan dalam modernisasi dengan menerapkannya teknologi *e- sistem*. Dalam *e-sistem* ini terdapat *e-regISTRATION, e-filling, e-SPT, e-Billing*. *E-sistem* merupakan cara terbaru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam pelayanan sistem administrasi perpajakan modern atau biasa disebut dengan modernisasi. Modernisasi pada sistem administrasi perpajakan ini diwujudkan melalui penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memanfaatkan kemajuan teknologi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibanperpajakannya. Salah satunya adalah pembayaran pajak secara elektronik atau dengan menerapkan *billing system*.

Adanya *E-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak secara elektronik diharapkan lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ayuningtyas (2017) yang menyatakan bahwa pembayaran pajak dengan menggunakan *Billing System* efektif dan berpengaruh positif di KPP Pratama Semarang Candisari sehingga terjadinya peningkatan terhadap penerimaan dan kepatuhan Wajib Pajak, serta mampu mengubah stigma Wajib Pajak mengenai proses pembayaran pajak yang sulit dan menghabiskan banyak waktu. Rahma (2017) dalam penelitiannya tentang pengaruh pembayaran pajak dengan menggunakan *E-Billing* dan Manual terhadap penerimaan pajak menyatakan bahwa berdasarkan hasil uji parsial *E-Billing* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak, sedangkan cara manual tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

Selain untuk meningkatkan penerimaan pajak, penerapan *E-Billing* diharapkan juga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena prosesnya yang mudah dan tidak menghabiskan waktu, tenaga dan biaya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2017) yang menyatakan bahwa penerapan *Billing System* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. Penelitian Saung (2017) juga menyatakan

bahwa *E-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Tambengi dan Rachmatulloh (2017) menyatakan bahwa implementasi kebijakan *E-Billing* meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dari beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan *E-Billing* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penerapan *E-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak menimbulkan persepsi Wajib Pajak atas pengalamannya dalam menggunakan *E-Billing*. Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan individu terhadap teknologi yang diawali dengan adanya persepsi mengenai manfaat (*perceived of usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam menggunakan (*perceived ease of use*) suatu teknologi.

Menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik pada tanggal 1 Juli 2016 secara resmi diluncurkan produk *e-Billing* dan memberitahukan kepada seluruh kantor pelayanan pajak pratama sudah mengharuskan wajib pajak menggunakan *e Billing* dalam membayar pajak. *e-Billing* pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak merupakan sistem pembayaran pajak elektronik dengan cara pembuatan kode *billing* atau *ID billing*. *Billing sistem* merupakan perkembangan teknologi yang mempunyai manfaat sebagai efisiensi dalam segi waktu dengan mengurangi alokasi waktu yang digunakan untuk membayar pajak atau juga dapat menyederhanakan proses pembayaran pajak sehingga diharapkan dapat mempermudah pembayaran dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sistem *e-Billing* ini dapat memberikan kelebihan membayar pajak nya yaitu lebih mudah, nyaman, cepat, dan fleksibel. Wajib pajak pun dalam membayar pajak secara online ini cukup mengakses situs di *e-Billing* selanjutnya masukan NPWP dan data-data yang diperlukan lalu akan diterbitkan melalui ATM, Bank, maupun kantor pos terdekat dengan memasukan kode *billing* tersebut. Sistem ini diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) semata-mata dengan tujuan memudahkan wajib pajak melakukan kegiatan perpajakan dengan harapan mampu menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan Pajak adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berdasarkan undang-undang dan manfaat tentang perpajakan yang berguna bagi kehidupan mereka.

pengetahuan perpajakan adalah proses pembelajaran terhadap perubahan sikap dan perilaku wajib pajak agar dapat mengetahui dan memahami perpajakan dengan benar. Masyarakat kurang mengerti mengenai pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa

dan bernegara. Hal itu mungkin diakibatkan oleh kurangnya sosialisasi yang akan berdampak pada rendahnya pengetahuan perpajakan. Sehingga masyarakat enggan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah.

Menurut Rahayu Sari dalam (2017), pengetahuan perpajakan terdiri dari 3 indikator, yaitu pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengetahuan mengenai fungsi pajak, dan pengetahuan mengenai sistem perpajakan. Sikap wajib pajak dapat dipengaruhi oleh pengetahuan dan kesadaran terhadap kewajiban pajak. Jika pengetahuan dan kesadaran wajib pajak akan peraturan perpajakan meningkat, maka nilai kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak dinilai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan peraturan perpajakan (Suhadi, 2017).

Pengetahuan perpajakan memiliki peran penting dalam upaya peningkatan pendapatan negara dari sektor pajak yang ditetapkan pemerintah, hal ini dikarenakan pemerintah memberlakukan prinsip *Self Assessment Sistem*. Prinsip dari sistem ini menitikberatkan pada pemenuhan kewajiban perpajakan dengan cara Wajib Pajak diwajibkan membayar, memperhitungkan, menghitung pajak terhutangnya sesuai dengan ketentuan, sehingga besar pajaknya dapat dipercayakan dan dilaporkan. Maka dari itu Wajib Pajak dituntut untuk senantiasa menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal perpajakan mereka.

Dirjen Pajak melakukan sosialisasi perpajakan adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan. Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Ditjen Pajak memberikan beberapa poin terkait indikator sosialisasi di mana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan. Penyuluhan sosialisasi yang dibentuk oleh Dirjen Pajak dengan menggunakan media cetak atau media elektronik menyangkut penyuluhan peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur pajak, sebagaimana yang dikemukakan (Bobek, D., & Ratdke, 2007) (menyarankan bahwa, agar paling efektif, program pelatihan harus memasukkan pelatihan etika formal yang menggunakan skenario terkait pajak tertentu. diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dikarenakan sosialisasi yang dilakukan telah memberikan informasi yang lengkap dan mudah mengenai cara dalam melaporkan pajaknya. Sosialisasi tidak hanya membentuk rasa kewajiban awal (kebaikan), tetapi juga tingkat di

mana individu belajar untuk memutuskan kewajiban yang memiliki hubungan timbal balik (Scholz, J., & Lubell, 1998).

Sosialisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah upaya memasyarakatkan sesuatu hingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat. sosialisasi perpajakan dilakukan kepada wajib pajak secara tidak langsung selalu memberikan pengaruh dalam meningkatnya pengetahuan perpajakan wajib pajak, walaupun tujuan sosialisasi perpajakan yang sebenarnya adalah untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Oleh karena itu, penelitian tentang kepatuhan perpajakan dengan mengkaitkan sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan sebagai variabel yang saling mempengaruhi sangat penting untuk dianalisis.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas sistem-sistem informasi dalam perpajakan yang mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Indonesia antara lain Kania (2017), Husnurrosyidah & Suhadi (2017), Rachdianti, Siti Astuti, & Susilo (2016). Dan penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari luar Indonesia antara lain Lu & Nguyen, (2016), Verma, Dadhich, & Roy (2015), Waweru, Ntui, & Mangena (2017). penelitian terdahulu meneliti pengaruh penerapan e-filing, penerapan e-billing dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Badan. Penelitian lain dilakukan oleh Pratami, dkk (2017).

Sedangkan variabel moderating dalam penelitian ini adalah adalah Sosialisasi Perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah cara DJP kepada wajib pajak untuk memberikan kesadaran, pemahaman dan penyuluhan tentang aturan perpajakan yang berlaku. Bentuk dari sosialisasi ini adalah melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi. Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Dengan adanya sosialisasi perpajakan, diharapkan akan memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (Safitri dan Silalahi, 2020). Syafiqurrahman (2016) dalam Yulia, dkk (2020) sosialisasi perpajakan dilakukan kepada wajib pajak secara tidak langsung selalu memberikan pengaruh dalam meningkatnya pengetahuan perpajakan wajib pajak, walaupun tujuan sosialisasi perpajakan yang sebenarnya adalah untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin melakukannya penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan judul : “KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENERAPAN SISTEM E-BILLING DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN DENGAN SOSIALISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI”

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Tingkat kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya masih rendah.
2. Masih minimnya pengetahuan perpajakan pada wajib pajak dalam memanfaatkan sistem *e-Billing*.
3. Kepatuhan wajib pajak masih rendah mengenai kewajiban yang harus dibayarkan.
4. Kualitas pelayanan mengenai akses dan fasilitas dalam proses pembayaran pajaknya belum optimal.
5. Lemahnya kualitas pelayanan pihak kpp dalam mensosialisasikan *e-Billing*

Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi pada kurangnya kepatuhan wajib pajak dan pengetahuan perpajakan walaupun sudah diterapkan sistem administrasi pembayaran pajak secara online (*e-Billing*).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. bagaimana pengaruh penerapan sistem e billing terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana pengaruh penerapan sistem ebiling terhdap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh sosialisasi?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakn terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh sosialisasi?

5. bagaimana pengaruh penerapan ebilling, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.1.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Membuktikan dan menganalisis pengaruh penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Membuktikan dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Membuktikan dan menganalisis pengaruh penerapan sistem ebling terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh sosialisasi
4. Membuktikan dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakn terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh sosialisasi
5. Membuktikan dan menganalisis pengaruh penerapan ebilling, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

1.1.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, adapun manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa serta sebagai perwujudan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP. Dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh penerapan *e-Billing*, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Instansi