

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar. Selain itu, pajak memiliki peranan penting dalam proses pembangunan sebagai upaya untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Peranan pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, fasilitas sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang digalakkan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Tentunya administrasi perpajakan sudah tidak relevan lagi menggunakan teknologi era pita kaset untuk dapat mendapatkan hasil optimal di era digital ini. Reformasi pada proses administrasi perpajakan adalah diterapkannya sistem *e-filing*. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak atau melalui aplikasi yang disediakan ASP (Application Service Provider / Penyedia Jasa Aplikasi) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Hal tersebut sudah mulai diwajibkan pemerintah melalui PMK-09/PMK.03/2018 perubahan atas PMK-243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT). Di harapkan dengan

adanya e-filing dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Namun masih banyak ditemukan wajib pajak yang belum paham terkait penggunaan e-filing.(Burhan Zulhazmi & Kwarto, 2019)

Menurut (www.okezone.com) Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatat hingga 13 Maret 2019 sudah ada 6 juta wajib pajak (WP) yang telah melaporkan kewajiban pajak melalui surat pemberitahuan tahunan (SPT). Direktur Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan Pajak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kemenkeu Yon Arsal mengatakan, jumlah tersebut meningkat dari tahun lalu yang sebesar 5,4 juta. ”Sampai kemarin malam, jumlah yang sudah diterima hampir 6 juta, yaitu 5,97 juta, meningkat dibanding tahun lalu yang 5,4 juta. Berarti ada pertumbuhan secara agregat 10,7%,” ujarnya di Jakarta kemarin. Yon melanjutkan, penyampaian SPT tersebut berasal dari wajib pajak orang pribadi nonkaryawan yang tumbuh sebesar 17%. Namun, untuk penyampaian SPT orang pribadi karyawan mengalami penurunan.

DJP menargetkan hingga 31 Maret 2019, WP yang diwajibkan melapor SPT sebesar 18,3 juta, naik dari tahun lalu yang sebesar 17,5 juta. Menurut Yon, salah satu alasan adanya kenaikan pelaporan SPT karena kepatuhan wajib pajak yang semakin meningkat. ”Ini tidak terlepas juga dampak dari program pengampunan pajak. Kalau rata-rata WP non tax amnesty itu tingkat kepatuhannya sekitar 71% tahun lalu. Peserta tax amnesty kepatuhan formal penyampaian SPT lebih dari 90%. Artinya, memang ini kita jadikan benchmark bagi partisipan non tax amnesty untuk lebih baik kepatuhannya.

DJP juga melakukan sosialisasi maupun edukasi untuk mendorong peningkatan pelaporan SPT melalui surat elektronik sebagai pengingat kepada para wajib pajak. "Ini sebagai best practice yang ada hampir di seluruh negara bahwa mengingatkan wajib pajak itu praktik lazim. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas Ditjen Pajak Kemenkeu Hestu Yoga Saksama mengatakan, dari 6 juta wajib pajak yang telah melaporkan kewajibannya melalui SPT, sekitar 92% sudah melalui e-Filing. Terbukti bahwa *e-Filing* sangat membantu masyarakat untuk menyampaikan SPT-nya. DJP akan membuka layanan pada Sabtu (30/3). Sementara untuk batas pelaporan SPT pada 31 Maret 2019, DJP tidak membuka layanan di kantor. Kami hanya melayani pada hari Sabtu, 30 Maret saja. Selebihnya, wajib pajak tetap bisa melalui e-Filing, dari mana saja, kapan saja, tidak bergantung waktu. Wakil Menteri Keuangan Mardiasmo mengungkapkan, ada empat strategi yang dilakukan otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak.

Strategi pertama adalah memperbaiki pelayanan agar Wajib Pajak mau membayar pajak secara sukarela. "Kita memperbaiki pelayanan karena masih ada ketidakpuasan. Kita ingin lebih baik lagi karena pada prinsipnya pajak Indonesia masih self assessment. Strategi kedua, yakni meningkatkan jumlah tenaga pemeriksa di Direktorat Jenderal Pajak untuk memperbaiki kualitas penegakan hukum. Ketiga, melakukan kegiatan sosialisasi maupun edukasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran atas pentingnya membayar pajak. Kita memperluas tax awareness untuk menyasar Wajib Pajak di masa depan, karena pajak ini untuk kesejahteraan bangsa, bukan untuk pejabat atau menteri

keuangan,” kata Mardiasmo. Strategi keempat adalah melakukan internalisasi nilai-nilai Kemenkeu untuk menguatkan moral dan integritas pegawai pajak dalam menjalankan tugas secara profesional.

Mardiasmo mengharapkan upaya ini bisa meningkatkan kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi dan mengurangi beban Wajib Pajak Badan yang selama ini menjadi tulang punggung penerimaan pajak. Sebelumnya, Menteri Keuangan Sri Mulyani mengaku Kemenkeu gencar memberikan sosialisasi, dalam upaya mendorong kepatuhan untuk membayar pajak penghasilan.

”Belum sampai saat ini (sanksi), kita lakukan kampanye saja sampai 31 (Maret),” ujar Sri Mulyani. Sri Mulyani optimistis, tahun ini jika pelaporan kepatuhan wajib pajak pribadi akan mencapai 85%. Pasalnya, keuangan melalui Ditjen Pajak telah melakukan beragam inovasi untuk mempermudah pelaporan pembayaran pajak. ”Di luar itu, kami juga melakukan berbagai inovasi seperti mempermudah para pembayar pajak individual untuk jalankan kepatuhan pakai e-Filing dan e- Billing.

Menurut (Kurnia, 2017) menyatakan bahwa: “Kepatuhan Wajib Pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah”. Sedangkan definisi menurut Rahayu (2010) mengatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan “Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan”. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan

bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan mengerti akan hak perpajakannya.

Menurut(Sudrajat et al., 2015)Kepatuhan Wajib Pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Apabila Wajib Pajak yang patuh dalam membayar dan melaporkan SPT terus meningkat maka akan semakin meningkatkan rasio kepatuhan pajak sehingga berpengaruh kepada pendapatan negara dari sektor pajak. Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini yaitu pemanfaatan teknologi, sosialisasi pajak dan pengetahuan pajak. Ditjen Pajak sebagai organisasi pemerintah yang diberi wewenang untuk mengelola perpajakan menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya improvisasi di bidang teknologi informasi, dinamika yang berkembang di masyarakat terutama dinamika bisnis tidak akan dapat diantisipasi (Prawirodidirdjo , 2007).

Direktorat Jenderal Pajak mencoba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para Wajib Pajak dan melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak dengan e-filing(Agustiningsih & Isroah, 2016).

Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan memperbarui atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa

dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Maka dibuatkan sistem e-filing tersebut, yang dimana penerapan sistem e-filing adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem e-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian SPT Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam penyampaian SPT dengan memanfaatkan jaringan internet. Menurut Conner (2005), pemahaman internet adalah mengerti benar tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet. Untuk dapat menggunakan sistem tersebut, Wajib Pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Apabila Wajib Pajak tidak dapat mengoperasikan internet, penerapan sistem tersebut tidak berpengaruh apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam penyampaian SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Nurhidayah (2015) menunjukkan hasil pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Mendra, 2010).

Rahayur (2017) menyatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan kemampuan yang dimiliki wajib pajak tentang hak serta kewajiban sebagai wajib

pajak sehingga wajib pajak sanggup menghindari sanksi perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang manfaat pajak akan sadar untuk membayar pajak tepat waktu. Pengetahuan tentang metode dan undang-undang perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan membayar pajak dengan ikhlas jika wajib pajak memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang cukup. Di Indonesia, pengetahuan Wajib pajak sangat minim. Padahal di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) telah disediakan buku petunjuk serta tempat pelayanan terpadu yang senantiasa tersedia setiap saat untuk melayani wajib pajak dengan seluruh kepentingan serta permasalahannya. Dengan begitu diperlukan metode untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak dengan meningkatkan pemahaman wajib pajak itu sendiri, sehingga mereka mengerti bagaimana kedudukan penting pajak untuk pembangunan negara. Dengan adanya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan sehingga pajak dapat menggapai sasaran. (Susanti et al., 2020)

Terdapat beberapa faktor yang diperhatikan dalam menilai kepatuhan wajib pajak seperti penerapan sistem *e-Filing*, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan. Pengetahuan perpajakan memiliki peran penting dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila setiap wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang jelas mengenai peraturan mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutangnnya maka fungsi dari sosialisasi ini terpenuhi. Tentunya wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk kepatuhan wajib pajak(Kurnia, 2017).

Meneurut Penelitian yang dilakukan Indri Setiyarini (2017) melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Ssosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating” Memberikan hasil bahwa secara parsial sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur(Kurnia, 2017). Penelitian yang dilakukan Kartika Ratna Handayani (2019) “Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filling*, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating” mendapatkan temuan bahwa pengaruh modernisasi administrasi sistem perpajakan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak(Burhan Zulhazmi & Kwarto, 2019).

Sedangkan hasil penelitian dari Sudrajat (2015) yang berjudul “Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak” memberikan hasil bahwa sosialisasi dan pengetahuan akan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.(Sudrajat et al., 2015)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING*, PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING “**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah yang berkaitan dengan sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak.
2. Belum maksimal pembayaran Wajib Pajak atas pajaknya karena realisasi dan target tidak sesuai.
3. Beberapa wajib pajak masih belum paham tentang pengoperasiaan *e-Filling*, sehingga ini bukan hal yang mudah untuk diimplementasikan.
4. Sosialisasi tentang *e-Filling* kepada para wajib pajak masih belum maksimal.
5. Perbedaan persepsi mengenai kebermamfaatan *e-Filling* diantara kalangan wajib pajak menjadi penentu sistem tersebut dapat diterima.
6. Perbedaan persepsi mengenai kemudahan penggunaan *e-Filling* diantara kalangan wajib pajak menjadi penentu sistem tersebut dapat diterima.

1.3 Batasan Masalah

Pada latar belakang dan identifikasi masalah telah dikemukakan masalah-masalah yang terjadi. Agar penelitian ini dapat dibahas secara tuntas dan terfokus, maka pembatasan masalah sangat diperlukan agar penelitian ini dapat menyajikan hasil yang akurat. Penelitian ini hanya menitikberatkan pada Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling*, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating di Sumatra Barat .

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh:

1. penerapan sistem *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak di Sumatra Barat?
2. pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Sumatra Barat?
3. penerapan sistem *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan melalui sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating di Sumatra Barat?
4. pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating di Sumatra Barat?
5. Sosialisasi perpajakan dapat memoderasi hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Sumatra Barat.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun dari tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui pengaruh :

1. penerapan sistem *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak di Sumatra Barat.
2. pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Sumatra Barat.
3. penerapan sistem *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan melalui sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating di Sumatra Barat.

4. pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating di Sumatera Barat.
5. Sosialisasi perpajakan dapat memoderasi hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Sumatera Barat.

1.6 Mamfaat Penelitian

1. Mamfaat Teoritis

- a. Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan masukan dalam melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang perpajakan.
- b. penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan, wawasan, informasi, serta pemikiran khususnya yang berkaitan dengan pengaruh penerapan sistem *e-Filling* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating.

2. Mamfaat Praktis

a. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Ditjen Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib .

b. Bagi Penulis

Bagi pihak penulis dan pembaca sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermamfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi wajib pajak.