

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesejahteraan dan kemandirian bangsa dalam berbagai aspek kehidupan menjadi hal yang diharapkan oleh suatu bangsa yang telah merdeka. Salah satu cara untuk mewujudkan keinginan tersebut, maka negara harus memiliki ekonomi yang kuat dan mandiri agar dapat menyokong keberlangsungan suatu negara tanpa perlu bergantung kepada negara lain, serta mampu bersaing ditengah persaingan antar negara. Sumber pendapatan negara yang utama dalam pembiayaan dan pembangunan pemerintah adalah pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Selain pajak, sumber pendapatan negara yang cukup besar adalah dari hasil penerimaan minyak bumi dan gas. Akan tetapi, minyak bumi dan gas merupakan sumber daya alam yang terbatas dan tidak dapat menjamin kondisi keuangan negara akan tetapi baik untuk waktu yang lama. Selain menjaga keuangan negara, pemerintah juga harus mengambil langkah yang pasti agar perekonomian di negara ini tidak terganggu. Langkah yang diambil adalah dengan memaksimalkan penerimaan pajak dari berbagai kegiatan.

Direktorat Jenderal Pajak mengubah sistem pemungutan pajak pada tahun 1984 dari yang sebelumnya adalah *official assessment system* menjadi *self*

assessment system, dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak. Sistem *self assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Sistem pemungutan pajak ini telah berhasil menggerakkan tanggung jawab menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak ke pundak masyarakat sendiri. Sistem ini juga mengamanatkan bahwa meskipun mekanisme pemotongan dilakukan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja, para pembayar pajak tetap berkewajiban menyampaikan SPT tahunan. Hal inilah yang dapat menjelaskan mengapa para karyawan, pekerja atau pegawai yang pajak penghasilannya telah dipotong oleh pemberi kerja tetap wajib mengisi dan menyampaikan SPT tahunan ke kantor pajak.

Pelaporan SPT secara manual dinilai masih memiliki kelemahan, khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi yang cukup besar dan harus melampirkan dokumen (*Hardcopy*) dalam jumlah yang cukup banyak kepada KPP. Sementara proses perekaman data memakan waktu yang cukup lama, sehingga pelaporan menjadi tertunda dan terlambat yang kemudian akan menyebabkan denda. Selain itu, dapat terjadi kesalahan (*Human Error*) dalam proses perekaman ulang data secara manual. Untuk itu DJP melakukan reformasi administrasi perpajakan dengan menerapkan sistem *e-filing* sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Program tersebut adalah program yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang di zaman sekarang telah banyak digunakan oleh masyarakat. Dengan *e-Filing*, Wajib pajak

tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi *Dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak secara resmi meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System*. *e-Filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* dan *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui sistem internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Keuntungan dari sistem *e-Filing* adalah dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya menggunakan komputer yang terhubung dengan internet, penyampaian SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur).

Meskipun sistem *e-filing* sudah memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan kepatuhan wajib pajak sudah mengalami perubahan yang sangat baik karena adanya sistem *e-Filing*, namun pada kenyataannya sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk diimplementasikan. Karena pada kenyataannya, penerapan sistem *e-filing* masih mempunyai beberapa kelemahan. Beberapa kelemahannya adalah masih terbatasnya akses internet di Indonesia dan kapasitas *server* DJP. Masalah tersebut sangat terasa ketika mendekati batas waktu pelaporan SPT. Mayoritas wajib pajak cenderung mengakses *e-filing* pajak

saat mendekati batas waktu sehingga *server* tidak mampu melayani permintaan wajib pajak dan pada akhirnya mengakibatkan situs jejaring sulit diakses dan terhambatnya mendapatkan bukti pelaporan pajak. Hal tersebut mengakibatkan ketidakpastian dan kekhawatiran bagi wajib pajak, terutama karena ancaman sanksi akibat melewati tenggat waktu penyampaian SPT. Lebih lanjut, kekurangan sistem *e-filing* pajak lainnya adalah sistem tersebut belum dapat mengakomodir pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yang berbentuk 1770 dan PPh Pasal 25 nihil. Dan juga kendala lainnya seperti untuk mendapatkan *E-Fin* (*Electronic Filling Identification Number*), wajib pajak harus melalui antrian yang sangat panjang dan lama. Hal tersebut menyebabkan banyak wajib pajak yang kesal dan malas karena merasa waktunya terbuang hanya untuk mengantri untuk mendapatkan *E-Fin*.

Kepatuhan wajib pajak beberapa tahun belakangan ini sedikit demi sedikit mengalami perubahan, meskipun perubahan tersebut hasilnya belum memuaskan karena pada kenyataannya, Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan artikel dari salah satu media *online*, *tax ratio* Indonesia masih berada diangka 10,78%, lebih rendah dibandingkan dengan *tax ratio* di Malaysia dan Singapura yang berada di level 14% sampai 15%. Salah satu yang menjadi penyebab rendahnya total penerimaan dari sektor pajak yang diukur dari *tax ratio* (perbandingan antara penerimaan pajak dengan penerimaan domestik bruto) Indonesia, adalah karena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dimana dalam melaksanakan sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, sangat tergantung kepada kepatuhan dari wajib pajak untuk memenuhi

hak dan kewajibannya sesuai dengan undang-undang, baik dari segi formal maupun material. Berdasarkan artikel dari salah satu media *online* tanggal 2 April 2018, yang memaparkan bahwa rasio tingkat kepatuhan SPT WPOP masih rendah yaitu sebesar 63,9%, angka ini masih lebih baik dibanding periode yang sama tahun 2017 dengan rasio tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 58,9%.

Tingkat kepatuhan wajib pajak untuk wilayah Bangka juga masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari sebanyak 86.969 wajib pajak terdaftar, yang melaporkan SPT hanya sebanyak 37.175 wajib pajak, sedangkan yang melaksanakan kewajiban perpajakan dengan membayar pajak hanya sebanyak 5.343 wajib pajak. Dan dapat dilihat juga dari realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bangka yang sampai dengan 16 Juli 2018 baru mencapai Rp451,6 M dari total target penerimaan pajak tahun 2018 yang ditargetkan sebesar Rp1,2 T atau sekitar 36,23% dari target penerimaan pajak.

Rendahnya tingkat kepatuhan disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tidak lepas dari faktor pemahaman dan pengetahuan tentang pajak itu sendiri, karena bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak dengan baik dan benar. Demi tercapainya target pajak, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri atau inisiatif dari wajib pajak untuk membayar pajak tanpa adanya pemaksaan dari

siapapun dan tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam prakteknya sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangka)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bangka?
2. Apakah tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bangka ?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bangka ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, peneliti mencoba membatasi masalah yang hendak dipecahkan melalui kegiatan penelitian. Pembatasan masalah ini dilakukan untuk menghasilkan pembahasan

yang terarah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh sistem *e-Filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang dijadikan subyek penelitian adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangka.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis apakah tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk membuktikan apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

1.5 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang dibedakan menjadi tiga macam yaitu sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan referensi dalam penelitian selanjutnya dengan pengembangan variabel dan cakupan penelitian selanjutnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pihak-pihak terkait mengenai Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan

Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bangka.

2. Kontribusi Praktis

a. Bagi penulis dan pihak pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan dalam membuat NPWP serta kemudahan dalam melaporkan SPT melalui *e-Filing* sehingga semakin banyak masyarakat yang melaporkan SPT dan membayar pajaknya.

b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Bangka, penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan pajak terhadap Wajib Pajak. Serta diharapkan dapat memberikan gambaran informasi mengenai pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bangka.

3. Kontribusi Kebijakan

Bagi KPP Pratama Bangka, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai dasar pertimbangan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*, serta sebagai strategi untuk mencapai target yang diharapkan di kantor tersebut, hasil penelitian ini juga dimaksudkan agar menjadi masukan kepada kantor tersebut untuk lebih meningkatkan kualitas dari kantor tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai penulisan penelitian ini hingga dapat menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab lainnya. Maka sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab ini berisi telaah teoritis, penelitian-penelitian terdahulu, rerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran untuk pihak-pihak yang berkepentingan.