

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Revolusi digital telah menciptakan era informasi (Kotler & Keller, 2013). Era digitalisasi menjadikan manusia sangat bergantung pada teknologi yang membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Teknologi berkembang sangat pesat dengan terus berevolusi yang bisa memberikan dampak cukup besar terhadap perkembangan informasi dan dapat meningkatkan kinerja ekonomi suatu negara melalui peningkatan produktivitas, inovasi dan efisiensi.

Perkembangan teknologi di Indonesia memberikan manfaat besar dalam mendorong pembangunan nasional secara merata. Indonesia merupakan negara yang sedang berusaha terus-menerus melakukan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Pembangunan suatu negara akan berkembang dan berjalan dengan lancar jika berbagai sumber dana dikelola dengan baik serta pendapatan nasional negara tersebut meningkat untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Untuk terwujudnya kelangsungan pembangunan nasional tersebut, dibutuhkan dana yang relatif lebih besar. Salah satu dana yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional adalah dari penerimaan pajak.

Pajak memiliki peran penting yang sangat besar untuk kemajuan Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi 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. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016).

Peranan pajak dapat dirasakan oleh masyarakat dengan manfaat berupa fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, sarana dan prasarana umum (Agustiningsih & Isroah, 2016). Pentingnya peran pajak dalam membiayai pembangunan negara membutuhkan penerimaan pajak yang besar. Pemerintah menargetkan penerimaan pajak setiap tahun terus meningkat untuk memenuhi kebutuhan APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Berdasarkan buku Informasi APBN 2019, penerimaan negara sebesar Rp 2.165,1 triliun, jumlah ini berasal dari penerimaan perpajakan sebesar Rp 1.786,4 triliun, penerimaan negara bukan pajak sebesar Rp 378,3 triliun dan hibah sebesar Rp 0,4 triliun ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Jadi, dapat diketahui bahwa penerimaan terbesar Indonesia berasal dari pajak dengan capaian 82,5 persen dalam pendapatan APBN 2019 ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Adapun pertumbuhan penerimaan pajak dalam tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel I.1: Pertumbuhan Perpajakan APBN 2019**

(dalam triliun rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak	Pertumbuhan (%)
2017	1.472,7	14,6
2018	1.618,1	10
2019	1.786,4	10,4

Sumber: Buku Informasi APBN 2019 ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)).

Berdasarkan Tabel I.1, dapat diketahui bahwa penerimaan pajak dalam tiga tahun terakhir terus meningkat. Penerimaan pajak untuk tahun 2019 sebesar Rp 1.786,4 triliun meningkat dari tahun 2018 sebesar Rp 1.618,1 triliun dengan persentase selisih pertumbuhan penerimaan perpajakan dalam APBN 2019 sebesar 10,4 persen dari tahun sebelumnya. Meningkatnya penerimaan perpajakan dalam APBN 2019 karena upaya kebijakan di bidang perpajakan serta melalui perbaikan iklim investasi dunia usaha, termasuk pemberian insentif dan mengoptimalkan potensi ekonomi.

Tuntutan akan peningkatan penerimaan diikuti dengan perbaikan dan perubahan mendasar dalam perpajakan. Reformasi pelayanan perpajakan terus dilakukan untuk penyempurnaan dari kebijakan serta sistem administrasi perpajakan untuk mendukung pelayanan prima kepada Wajib Pajak (Pratama & Padriyansyah, 2019). Tahun 1983, reformasi perpajakan untuk sistem perpajakan di Indonesia pemerintah menerapkan *self assessment system*. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Sarunan, 2015). Melalui penerapan *self assessment system* semakin nyata partisipasi aktif masyarakat khususnya wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Pandiangan, 2016)

Peningkatan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi telah menjadi inovasi utama yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menerapkan sistem elektronik dengan harapan meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, mudah dan efisien serta meningkatkan efektivitas pengawasan

terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu pelayanan terkait dengan pajak dengan adanya Portal DJP *Online* merupakan sebuah layanan perpajakan digitalisasi yang dapat diakses melalui internet secara *real time*. Layanan perpajakan dalam DJP *Online* tersebut semakin meningkatkan daya tarik pengguna Wajib Pajak orang pribadi maupun badan untuk melakukan proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Layanan DJP *Online* pajak adalah proses yang cepat, aman, mudah, gratis dan *paperless* (Handayani & Rahmawati, 2018). Dilihat dari jumlah Wajib Pajak yang mengakses layanan pajak *online* meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun pasca diterbitkan layanan tersebut yang secara langsung berdampak pada penerimaan pajak.

Adapun layanan *e-system* (*electronic system*) yang diterapkan DJP adalah *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Billing*. *E-Registration* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak. *E-Registration* memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) tanpa harus datang dan menunggu lama nomor antrean di Kantor Pelayanan Pajak. *E-SPT* adalah data penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk digital ke Kantor Pelayanan Pajak secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. *E-SPT* memudahkan Wajib Pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) tanpa menghabiskan banyak kertas.

*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* DJP *Online* (Pratama & Padriyansyah, 2019). Layanan *e-Filing* juga memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* tanpa harus menunggu antrean di Kantor Pelayanan Pajak. Selanjutnya, *e-Billing* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode *Billing*. Kode *Billing* diterbitkan untuk memudahkan Wajib Pajak untuk pembayaran pajak secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran Pajak (SSP) manual.

Tujuan diperbarunya sistem pajak dengan adanya *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi (Sulistyorini, *et. al.*, 2016). Penerapan sistem *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Billing* Wajib Pajak beranggapan bahwa sistem tersebut bermanfaat bagi Wajib Pajak dalam pendaftaran, pengisian, penyampaian dan pembayaran pajaknya maka akan menyebabkan ketertarikan menggunakan sistem tersebut. Menurut sebuah penelitian oleh *American Management Association*, bertahannya pelanggan setia yang selalu membeli karena mereka menyukai layanan yang diberikan (Tschohl, 2013). Hal tersebut juga berarti kualitas suatu sistem bisa mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-system* tersebut.

Kepuasan Wajib Pajak adalah cara yang ditempuh DJP dalam mengambil simpati akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Jika kualitas layanan dalam sistem administrasi perpajakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka tidak hanya mempengaruhi tingkat kepuasan saja, tetapi juga akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Sistem administrasi perpajakan yang sebenarnya diharapkan mampu mendorong tingkat kepuasan Wajib Pajak dan akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara yaitu APBN (Ferdiana & Laksmi, 2018).

Alasan penelitian ini dilakukan karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pangkalpinang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya belum memenuhi harapan, dimana jumlah Wajib Pajak terdaftar tidak sesuai dengan jumlah Wajib Pajak wajib lapor sehingga menyebabkan adanya *tax gap*. Peneliti memilih obyek tempat di Kota Pangkalpinang karena pada tanggal 16 September 2019 salah satu kecamatan yang ada di kota tersebut yaitu Kecamatan Bukit Intan telah diresmikan sebagai kecamatan digital. Pelayanan masyarakat di kecamatan tersebut diharapkan dapat diarahkan sebagai kecamatan berbasis teknologi informasi dan menjadi contoh kecamatan-kecamatan lainnya di Kota Pangkalpinang, sehingga dengan harapan tersebut Kota Pangkalpinang dapat menjadi kota berbasis teknologi informasi.

Menurut penelitian Harlim (2019), menunjukkan hasil bahwa *e-SPT*, *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan. *E-SPT*, *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Kemudian, *e-SPT*, *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan. Selanjutnya, terdapat perbedaan penelitian dari Damayanti & Amah, (2018) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Madiun.

Kemudian dari penelitian Pratama & Padriyansyah (2019) dengan hasil penelitian bahwa kualitas sistem media *e-Filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna Wajib Pajak. Tetapi, kualitas sistem media *e-Billing* berpengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan pengguna Wajib Pajak dikarenakan Wajib Pajak kurang pemahaman tentang pajak.

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten pada setiap variabel. Sehingga, berdasarkan latar belakang dan *research gap* diatas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik mengambil judul: Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Pangkalpinang Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pengaruh penerapan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang?
2. Bagaimana pengaruh penerapan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening* di KPP Pratama Pangkalpinang?

### **1.3. Batasan Masalah**

Adanya batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan supaya permasalahan yang nantinya akan dibahas tidak menjadi luas. Oleh karena itu, peneliti hanya berfokus pada penerapan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening*. Subyek penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan layanan sistem *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Billing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang.



2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening* di KPP Pratama Pangkalpinang.

### 1.5. Kontribusi Penelitian

Dengan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yakni:

#### 1. Kontribusi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi lembaga pendidikan tempat peneliti belajar atau peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini serta diharapkan bisa menambah dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama sistem administrasi perpajakan berbasis *online*, khususnya mengenai penerapan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### 2. Kontribusi Praktis:

##### a. Bagi Wajib Pajak

Untuk meningkatkan pemahaman Wajib Pajak dalam usaha melakukan kewajiban perpajakan sehingga semakin banyak yang berinisiatif untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

##### b. Bagi Pemerintah

Adanya penelitian ini diharapkan KPP Pratama Pangkalpinang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan membuat edukasi agar masyarakat dapat mengetahui informasi perpajakan secara lengkap melalui sistem informasi elektronik sehingga akan meningkatkan tingkat kepuasan

Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena lebih efektif dan efisien.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis akan menguraikan secara garis besar mengenai pembahasan yang terdapat pada setiap bab dalam skripsi ini agar dapat memberikan gambaran singkat mengenai keseluruhan isi dari penulisan skripsi dengan perincian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pemaparan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah yang diteliti, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang pemaparan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan penelitian, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian, rerangka pemikiran penelitian, dan pengembangan hipotesis penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi pemaparan mengenai pendekatan penelitian yang dilakukan, tempat dan waktu penelitian, jenis data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Di dalam bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian analisis data dan pembahasan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Di dalam bab ini terdapat kesimpulan mengenai pengaruh penerapan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening* serta memberikan saran-saran dan implikasi yang diperlukan kepada pihak-pihak yang terlibat.

