

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi perekonomian Indonesia karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Pajak merupakan iuran wajib negara berdasarkan undang-undang.

Pajak merupakan pungutan pemerintah kepada rakyat yang dapat dipaksakan karena berdasarkan undang-undang. Kontribusinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara karena sumber penerimaan terbesar adalah dari sektor pajak. Tingkat pajak dapat berpengaruh terhadap penerimaan negara.

Usaha meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan agar penerimaan pajak maksimal antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak dengan mencari wajib pajak baru.

Upaya lain dari penerimaan pajak yaitu reformasi sistem perpajakan secara menyeluruh. Sejak saat ini, negara Indonesia sudah mulai menganut *self assessment system* dimana para wajib pajak berhak untuk menghitung sendiri berapa jumlah iuran pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan Undang-undang Perpajakan yang berlaku (Ariesta, Latifah and Semarang, 2017).

Kesadaran wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan, sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Masyarakat kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakpahaman masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Jotopurnomo dan Mangoting (2013 dalam Arifin 2015) membuktikan kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran

membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga.

Sering kali wajib pajak tidak patuh dalam melakukan pelaporan pajak dan kurang memiliki kesadaran untuk membayar pajak, hal ini terjadi dikarenakan wajib pajak mengalami kesulitan dalam pelaporan dan pembayaran.

Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya namun tidak hanya berhenti sampai di situ justru mereka semakin kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, terutama terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya. Namun hasil temuan berbeda yang dikemukakan oleh Nurlis dan Kamil (2015) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan didukung oleh Nugroho *et al.*, (2016) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Ariesta, Latifah Semarang, 2017).

Dengan demikian diperlukan adanya perbaikan sistem informasi perpajakan, perubahan sistem perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Semakin berkembangnya teknologi dan informasi yang saat ini telah merambah ke berbagai sektor. Maka melihat kondisi yang seperti ini, Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan situasi perkembangan teknologi dan informasi dengan membuat suatu terobosan baru dengan sebuah pengembangan yaitu sistem pelaporan pajak *e-Billing*. *e-Billing* adalah sistem online perpajakan yang digunakan oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak secara online dengan menggunakan kode billing.

Sehingga dengan adanya penyempurnaan sistem dan peningkatan pelayanan bagi wajib pajak dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dalam melaksanakan pelaporan pajaknya daripada saat metode pelaporan manual.

Sistem perpajakan yang seperti ini diharapkan dapat memberi kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat semakin meningkatkan penerimaan pajak yang akan membantu perekonomian di Indonesia.

Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan online yang dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filling*, dan *e-Faktur*. Berbagai macam fasilitas yang dibuat Dirjen pajak tersebut sangat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai warga negara. Melalui fasilitas *e-Billing* dan *e-Filling* wajib pajak dapat lebih mudah dalam melaporkan SPT dan membayar pajak menggunakan kode billing. Dengan adanya kemudahan sistem perpajakan tersebut akan menimbulkan persepsi yang baik dari masyarakat khususnya wajib pajak. Dan diharapkan persepsi yang baik ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ariesta, Latifah and Semarang, 2017).

Kerap kali wajib pajak banyak yang tidak menghitung sendiri pajak terhutangnya bahkan ada juga wajib pajak yang membayarkan pajak terhutangnya tidak sesuai dengan perhitungan meskipun dalam hal pelaporan sudah cukup baik dan menyetorkan sebelum tanggal jatuh tempo. Kepatuhan akan pelaporan pajak bukan karena adanya kesadaran wajib pajak tetapi karena adanya sanksi atau denda jika wajib pajak terlambat melakukan pelaporan. Kepatuhan wajib pajak sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi hukum maupun administrasi.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan ini diharapkan dapat meningkatkan ketaatan masyarakat dalam melakukan pelaporan pajak. Cara baru pembayaran pajak yang disebut e-Billing ini resmi diterapkan pada 1 Januari 2016 oleh Direktorat Jendral Pajak. Dengan demikian, seluruh sistem pembayaran pajak online dapat dilakukan melalui ATM atau pun dari bank yang langsung dapat dibayarkan oleh wajib pajak tersebut. Sistem perpajakan online atau yang disebut dengan e-Billing diberlakukan kepada setiap wajib pajak baik orang pribadi maupun wajib pajak badan. Direktorat Jendral Pajak selalu mengupayakan pelayanan pajak semaksimal mungkin agar wajib pajak selalu taat dalam membayar pajak.

Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sangat bergantung pada pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan. Pengetahuan wajib pajak masih kurang karena banyak wajib pajak yang belum sadar dan peduli pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan menjadi rendah (Lestari 2017).

Ada beberapa indikator yang dapat mengukur pengetahuan perpajakan dari wajib pajak yaitu mengetahui fungsi pajak, mengetahui cara pendaftaran sebagai wajib pajak, mengetahui peraturan pajak, mengetahui tarif pajak yang berlaku, metode pembayaran pajak, tata cara pembayaran pajak, fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak, dasar penagihan pajak, wajib pajak diperbolehkan mengangsur kewajiban pajaknya, dan melakukan pembukuan atau pencatatan wajib pajak.

Menurut Widiastuti & Laksito (2014) pada dasarnya faktor yang menghambat pembayar pajak adalah masalah kesadaran masyarakat, dimana masyarakat perlu diberi pengarahan bahwa pajak merupakan hak dan kewajiban setiap warga negara untuk ikut serta dalam pembangunan. Kesadaran dalam membayar pajak muncul dari motivasi untuk membayar pajak, maka kepatuhan membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan negara sektor pajak semakin meningkat. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari beberapa faktor yaitu kepatuhan dalam mendaftarkan diri, melaporkan surat pemberitahuan (SPT), mengisi surat pemberitahuan (SPT), menghitung kewajiban pajaknya, membayar pajak, dan membayar tunggakan pajak.

Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak diantaranya, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, ketidaksesuaian dalam pembayaran pajak dapat mengakibatkan kerugian negara, pajak merupakan hal yang dapat dipaksakan, kesadaran bahwa pembayaran pajak bentuk pengabdian terhadap negara, mempunyai peran vital dalam memakmurkan negara, dan memahami fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara dan sarana umum.

Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin wajib pajak secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam

membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya dalam melakukan pelaporan pajak.

Menurut Faried (2014), tarif pajak yang tinggi dan perubahan peraturan perundang-undangan pajak berpengaruh terhadap penghindaran wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan mempengaruhi proses minimalisasi penggelapan pajak (*tax evasion*) yang dilakukan oleh wajib pajak.

UU No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas UU No. 06 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) secara tegas menyatakan, bahwa perubahan bertujuan untuk lebih memberikan rasa keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, serta mengantisipasi kemajuan di bidang teknologi informasi dan perubahan ketentuan material di bidang perpajakan (Pohan, 2015, 524).

Menurut Rahayu (2013 dalam Ariesta, Latifah dan Semarang U.N 2017) salah satu penyebab terjadinya penggelapan pajak (*tax evasion*) adalah wajib pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tarif pajak dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintah dan penghamburan keuangan Negara yang berasal dari pajak. Apabila tarif pajak terlalu tinggi maka penggelapan pajak juga akan tinggi.

Pelayanan pegawai pajak yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut oleh Arum (2012 dikutip kembali oleh Amnesty, Fiskus, dan Perpajakan 2019)

Selain itu standarisasi dalam memilih aparat pajak perlu ditetapkan agar mencakup ketanggapan, penjelasan yang mudah dipahami, perhatian dalam setiap keberatan terkait pajak yang dikenakan, memiliki program simulasi dan arahan terkait masalah pajak, dan memiliki kualitas melayani yang tinggi. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012 dikutip kembali oleh Amnesty,

Fiskus, and Perpajakan 2019) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan artikel yang dikutip melalui liputan6.com pada Jumat, 09 November 2018. Menyebutkan, Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengadakan gelaran pajak bertutur untuk meningkatkan kesadaran pajak di Kembangan, Jakarta Barat yang dihadiri oleh 100 delegasi dari 5 universitas di wilayah Jakarta Barat. Berdasarkan fakta yang disampaikan oleh Kepala Bidang P2 Humas Kanwil DJP Jakarta Barat, bahwa warga negara Indonesia terdiri 265 juta orang, namun yang terdaftar hanya 35,5 juta orang dan yang melaporkan pajaknya hanya 11,1 juta orang, kemudian yang membayar pajak hanya 1,3 juta orang. Wajib Pajak yang menghindari membayar pajak tetapi turut menikmati hasil pajak, seperti pembangunan dan jasa yang disediakan oleh negara, hingga menuntut pelayanan terbaik, tetapi tidak memiliki NPWP.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Diantaranya Kundalini (2016) menggunakan variabel independen kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak. Hasilnya kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara Arum (2012) meneliti tentang variabel independen kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Hasilnya kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2017) yang menggunakan variabel independen pengetahuan perpajakan dan pemahaman peraturan pemerintah No. 46 Tahun 2013. Hasilnya pengetahuan perpajakan dan pemahaman peraturan pemerintah No. 46 Tahun 2013 secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Melihat hal yang telah di ungkapkan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti :

“PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM E-BILLING, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI.”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah implementasi sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh implementasi sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi ilmu pengetahuan

Untuk menambah wawasan atau referensi bagi pembaca yang akan melakukan pengembangan penelitian dalam bidang perpajakan.

2. Bagi regulator

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap penerapan metode *e-Billing*, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak terhadap wajib pajak orang pribadi di masa yang akan datang. Penelitian ini juga bermanfaat bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) selaku regulator di bidang perpajakan dalam memberikan pengetahuan secara menyeluruh tentang pentingnya membayar pajak dan menyadarkan masyarakat yang kurang paham dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.