

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi telah membawa berbagai perubahan fundamental dalam berbagai bidang kehidupan, cara pandang, kebiasaan dan pola hidup manusia pada era millenium sekarang ini banyak mengalami kemudahan dengan semakin berkembangnya internet dan kemudahan elektronik lainnya.

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan bagi hampir seluruh pemerintah di dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Peranan penerimaan pajak dalam mendukung penerimaan kas negara sangat penting dimana penerimaan tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pembangunan agar tercapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Undang-undang No.17 Tahun 2000 menyebutkan bahwa negara Indonesia menerapkan sistem self assessment yaitu suatu sistem yang mewajibkan dan memberi wewenang kepada setiap wajib pajak untuk menghitung, mengisi, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang, otomatis penyusunan laporan SPT tahunan melalui sistem informasi cerdas melalui media internet merupakan satu usulan pemikiran dalam meningkatkan pelayanan dinas pajak terhadap kenaikan jumlah wajib pajak orang pribadi, dimana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan secara modern dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui media elektronik maupun secara online. Peningkatan pelayanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan penerapan *e-system* seperti dengan dibukanya fasilitas *e-billing*, *e-faktur* dan *e-filing*.

Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan. Pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat

pengumpul pajak, kepada wajib pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak. Agar tujuan tersebut tercapai, program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif melalui perubahan-perubahan dalam bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan good governance (Sari, 2013).

Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filing system* (Awaloedin & Maulana, 2018).

*E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-billing* pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode billing.

E-faktur merupakan aplikasi untuk membuat faktur pajak elektronik atau bukti pungutan PPN secara elektronik. e-faktur bukan faktur pajak fisik karena pengisiannya dilakukan secara elektronik melalui aplikasi atau website. Dengan diterapkannya sistem *e-billing*, e-faktur dan *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan wajib pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-billing*, e-faktur dan *e-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan

dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada petugas pajak. Penerapan sistem *e-billing*, e-faktur dan *e-filing* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut.

Penggunaan *e-filing* memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *e-filing*. Wajib pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet. Namun disisi lain, masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet dapat dikatakan belum banyak. Hal tersebut terlihat dari data statistik internet Indonesia di beberapa pulau seperti berikut:

**Tabel 1.1**  
**Statistik Internet Indonesia**

Nama Pulau	Populasi Total (Jiwa)	Pengguna Internet (Jiwa)	Penetrasi Pengguna Internet (%)
Sumatera	56.950.500	12.301.308	21,6
Jawa	148.173.100	82.532.416	55,7
Bali & Nusa Tenggara	14.489.400	956.300	6,6
Kalimantan	13.233.000	688.116	5,2
Sulawesi, Maluku & Papua	25.353.800	2.763.564	10,9

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2018)

Berdasarkan statistik pengguna internet di Pulau Jawa yang merupakan pulau terpadat di Indonesia tersebut terlihat sedikitnya pengguna internet di Indonesia, sedangkan survei lain yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2012 menunjukkan bahwa di Indonesia lebih dari 60% pengakses internet berumur dibawah 25 tahun. Pengakses internet paling muda, didapati pada rentang umur 5 sampai 12. Dari survei tersebut terlihat penggunaan internet didominasi oleh remaja.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak, diantaranya penelitian yang memiliki hasil sejenis yang dilakukan oleh Siti (2008) yang menunjukkan adanya pengaruh peningkatan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah program e-SPT dalam melaporkan SPT masa PPN yang diterima dan penelitian yang dilakukan oleh Irmayanti (2013) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama makassar utara. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan teknologi informasi, penyempurnaan sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil berbeda, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji adakah pengaruhnya penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan kenyataan bahwa kepatuhan wajib pajak masyarakat Indonesia masih rendah. Selain itu, peneliti juga ingin meneliti apakah pemahaman terhadap internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *e-billing*, e-faktur dan *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak karena untuk dapat menggunakan *e-billing*, e-faktur dan *e-filing*. Wajib pajak harus dapat mengoperasikan internet. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Penerapan E-Billing, E-Faktur Dan E-Filin) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Duren Sawit.”***

## **1.2 Perumusan Masalah**

Sesuai latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Apakah penerapan sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Duren Sawit?

- 2) Apakah penerapan sistem e-faktur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Duren Sawit?
- 3) Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Duren Sawit?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Duren Sawit.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem e-faktur terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Duren Sawit.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Duren Sawit.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

- 1) Manfaat Teoritis
  - a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
  - b) Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan pengaruh *e-system* khususnya *pada e-billing*, e-faktur dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- 2) Manfaat praktis
  - a) Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Duren Sawit, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem *e-billing*, e-faktur dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap wajib pajak.

- b) Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi wajib pajak orang pribadi.