

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan Teknologi Informasi (TI) saat ini diberbagai bidang terus meningkat. Jika pada masa lalu di dunia perbankan, untuk mengetahui saldo atau mengecek bunga deposito nasabah harus berkunjung ke kantor cabang, saat ini hal tersebut dapat diketahui melalui layanan *online*. Pada masa lalu untuk membeli sesuatu kita harus keluar rumah menuju ke pasar, mall atau toko, maka saat ini hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi jual beli *online*. Dimana hampir semua kegiatan bisa dilakukan melalui *gadget* atau *Personal Computer(PC)* dimanapun dan kapanpun dapat bertansaksi secara *online*. Akses terhadap informasi yang lebih murah dan cepat menjadikan banyak aktivitas dan transaksi ekonomi menjadi lebih efisien. Akses terhadap informasi yang lebih murah dan cepat menjadikan banyak aktivitas dan transaksi menjadi lebih efisien.

Pajak sebagaimana yang diketahui merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sebagisalah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Dari sektor pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak seperti yang telah dinyatakan oleh Sudrajat dan Ompusunggu (2015) dengan adanya kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan adanya kemudahan dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan *e-system*. Kepatuhan dalam pencatatan transaksi dan pelaporan keuangan sesuai peraturan pajak yang berlaku menjadi sangat penting. Karena tingginya kepatuhan masyarakat akan pelaporan pajak maka pendapatan negara yang diterima juga menjadi besar. Dimana Saat ini 75% pendapatan negara berasal dari pajak yang diterima.

Dalam Proses bisnis interaksi DJP harus mampu mengemas mutu pelayanan menjadi lebih mudah, sederhana, efektif, kekinian dan terjangkau buat Wajib Pajak. DJP membuat terobosan-terobosan layanan dalam menghadapiera digitalisasi agar target penerimaan pajak dapat tercapai. Layanan-layanan *online* tersebut diantaranya layanan *onlinee-filing* dan layanan *online e-biling*, dimana semua layanan tersebut dilakukan dengan mudah, cepat dan aman. Hal ini sealur dengan yang dikemukakan oleh Madayanto *et al.* (2015) bahwa dengan adanya kepatuhan wajib pajak PPh Badan dapat dipengaruhi oleh reformasi administrasi perpajakan melalui pembayaran menggunakan system internet secara *online*. Dengan adanya *payment online system* dapat digunakan untuk melaporkan SPT Tahunan menjadi mudah diakses, sehingga tidak menyita waktu jam kerja untuk mengantri lama dalam menyampaikan SPT Tahunan ke kantor pelayanan pajak, mengurangi pemakaian kertas dan memiliki manfaat untuk mencegah hilangnya bukti penerimaan SPT.

Terdapat penelitian Mendra (2017) menunjukkan bahwa di Bali kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh penerapan sistem *e-filing* dan adanya pemahaman internet. Penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) bahwa *sistem e-filing, e-biling, e-faktur* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. Hasil berbeda pada penelitian Suherman *et al* (2015) bahwa pada KPP Pratama kota Tasikmalaya kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh penerapan *e-filing* terutama dalam menyampaikan SPT tahunan.

Faktor lain yang berpengaruh besar terhadap kepatuhan pajak selain layanan pajak online adalah pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki seseorang yaitu mengenai kewajiban untuk membayar pajak tentunya sangat berpengaruh dalam praktiknya seperti kapan seseorang kena pajak dan harus mulai membayar pajak, yaitu ketika seseorang telah berpenghasilan di atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak). Oleh sebab itu peningkatan pengetahuan rakyat Indonesia sangatlah penting karena apabila rakyat Indonesia mendapatkan pengetahuan yang cukup mengenai pajak yang menjadi

kewajiban mereka untuk dihitung, dibayar, dan dilaporkan dengan benar dan tepat waktu maka kepatuhan WP dapat tercapai.

Berbagai penelitian terdahulu yang telah meneliti pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP memiliki beragam hasil yakni pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP (Dyah, Handayani, dan Sulasmiyati, 2015; Oladipupo and Obazee, 2016) . Sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP (Putri dan Pratomo, 2015). Penelitian di atas menunjukkan bahwa perlu dilaksanakan pengujian ulang mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP.

Selain pengetahuan perpajakan, faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP adalah kesadaran. Kesadaran yaitu kerelaan WP memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah (Yusnidar, Sunarti, dan Prasetya, 2015). Menurut penelitian (Wurianti dan Subardjo, 2015; Yusnidar, dkk., 2015) kesadaran berpengaruh terhadap variabel kepatuhan WP. Sedangkan menurut penelitian Yusro (2014) kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa perlu diadakan pengujian ulang mengenai pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan WP.

Berdasarkan uraian diatas dan adanya perbedaan hasil atas penelitian terdahulu, maka penulis berminat untuk meneliti tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama cabang Pulogadung.. Alasan menggunakan variabel layanan pajak *online* karena dengan meningkatnya teknologi informasi maka Wajib Pajak makin sadar terhadap penggunaan internet, *gadget* maupun komputer yang berbasis aplikasi *online* sehingga dapat melaporkan transaksi perpajakannya dengan mudah secara *online*. Untuk itu penulis tertarik mengambil judul penelitian “**Analisis Pengaruh Layanan Pajak *Online*, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Cabang Pulogadung) ”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah Layanan Pajak *Online* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan membuktikan secara empiris bahwa :

1. Layanan Pajak *Online* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
2. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
3. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan agar pihak-pihak berkepentingan dapat mengambil manfaat antara lain:

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis dengan membuktikan teori atribusi dan *theory of planned behavior* melalui pengujian pengaruh Pengaruh Layanan Pajak *Online*, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak di Indonesia untuk menguji kepatuhan pajak.