

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional semakin dominan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dengan kehidupan sehari-hari. Contoh manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan yang sangat besar dalam penerimaan pajak.

Terdapat dua jenis sistem pemungutan pajak yaitu *official assesment system* dan *Self assesment system*. Di Indonesia sistem perpajakannya menganut *self assesment system* yaitu suatu sistem dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke kantor pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Diana Sari, 2013). Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan, dan keinginan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat untuk membayar pajak masih tergolong rendah. Direktorat jenderal pajak kementerian keuangan mencatat penerimaan pajak hingga 26 september 2015 mencapai Rp 683 triliun atau masih jauh dari target dalam APBN perubahan sebesar Rp 1.072,3 triliun (beritasatu.com). Menurut Fuad Rahman (2014) berdasarkan data dirjen pajak, potensi wajib pajak (WP) karyawan dan pribadi di seluruh Indonesia diperkirakan mencapai 46 juta orang. Akan tetapi, hingga saat ini WP pribadi

dan karyawan yang terdaftar baru 28 juta dan dari jumlah itu yang menyetorkan SPT hanya 22 juta, sedangkan puluhan juta WP golongan pemilik usaha restoran dan hotel, yang membayar pajak hanya 460.000 orang. Khusus untuk WP badan usaha dari yang terdaftar 5 juta, hanya sekitar 550.000 atau 11% saja patuh menyetorkan pajak.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Gunadi dalam Abdul Rahman (2010:210) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan. Yang pertama, memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak pada saat melapor dapat diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan dalam 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* (Diana 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 januari 2005 bertempat dikantor kepresidenan, presiden Republik Indonesia bersama-sama

dengan Direktorat Jendral Pajak meluncurkan produk *E-filing* atau *electronic filing system* (Ayu, 2006).

E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan surat 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. Dengan diterapkannya sistem *E-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan dan rahasia 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 menghitung, pengisian dan penyampaian SPT. *E-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyimpanan SPT dapat dilakukan yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang lagi ke kantor pajak untuk memberikannya kepada petugas pelayanan pajak.

Penerapan sistem *E-filing* diharapkan dapat memudahkan bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut karena keterbatasan pengetahuan. Penggunaan *E-filing* memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *E-filing* wajib pajak dituntut untuk agar dapat mengoperasikan internet. Namun disisi lain, masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet dapat dikatakan belum banyak dan banyak yang belum mengerti.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak, diantaranya penelitian yang memiliki hasil sejenis yang dilakukan oleh Indah (2016) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh peningkatan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah program *e-SPT* dalam melaporkan SPT mas PPN yang diterima dan penelitian yang dilakukan oleh kartika (2018) pemahaman internet sebagai pemoderasi penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial penerapan sistem *e-filling*

dan pemahaman internet memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman internet juga memoderasi dengan memperkuat dalam hubungan penerapaj sebagai sistem e-filling bagi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Bella dan Ayu (2017) mengenai pengaruh sistem e-filling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variable pemoderasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 1) pengaruh penggunaan sistem e-filling berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak 2) Pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penggunaan sistem e-filling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan masalah yang telah di jelaskan di bagian diatas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil berbeda, bagi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji adakah atau apakah pengaruhnya penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan dengan kenyataan bahwa kepatuhan wajib pajak masyarakat Indonesia masih rendah. Selain itu, peneliti juga ingin meneliti apakah pemahaman dengan terhadap internet dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena untuk dapat menggunakan *e-filing* wajib pajak harus dapat mengoperasikan internet, dan pengetahuan perpajakan pada wajib pajak akan berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang yang dengan telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul:

“ Penerapan Sistem *E-filing*, Pemahaman Internet dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua “

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Berapa besar pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua ?
2. Berapa besar pengaruh pemahaman internet terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua ?
3. Berapa besar pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua ?
4. Berapa besar pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pemahaman internet dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua ?

1.3 Tujuan Penelitian

penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh penerapan sistem *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.
2. Mengetahui pengaruh pemahaman internet terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.
3. Mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.
4. Mengetahui pengaruh penerapan sistem *E-filing*, pemahaman internet dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antara lain:

1. Aspek Akademik
 - a. Hasil dari bagi adalah penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh penerapan *E-filing*, pemahaman internet dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.

- b. Hasil dari bagi untuk penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian dibidang akuntansi, terutama perpajakan.
 - c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi referensi pemikiran dan bahan kajian untuk penelitian di masa yang akan datang khususnya di lingkungan perguruan tinggi.
2. Aspek praktis
- a. Bagi penulis
Penelitian ini berharap dalam aplikasi teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan dan agar dapat mengetahui seberapa pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman internet dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.
 - b. Bagi masyarakat
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang mudahnya melaporkan SPT melalui *e-filing* sehingga semakin banyak masyarakat yang melaporkan SPT dan membayar pajaknya.
3. Aspek kebijakan
- Bagi direktorat jendral pajak, penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui penerapan *e-filing* untuk wajib pajak.