

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi internet telah berpengaruh besar terhadap perkembangan di dunia informasi. Pada zaman dulu membutuhkan waktu yang tidak sebentar untuk mendapatkan perkembangan serta penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut dapat sampai ke aspek – aspek lain di pemerintahan, salah satunya adalah aspek perpajakan. Namun sekarang informasi dapat menyebar dengan cepat. Hanya dibutuhkan waktu beberapa detik saja untuk mendapatkan informasi yang tersedia internet. Saat ini, informasi menjadi kunci terpenting dalam kehidupan manusia. Indonesia yang merupakan negara berkembang mengoptimalkan pajak sebagai sumber pendapatan utama yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan negara. Peran pajak dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sangat besar setiap tahunnya. Besarnya kontribusi pajak mampu menjamin kestabilan bagi ketersediaan sumber penerimaan Negara.

Pengertian Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Indonesia menganut sistem perpajakan self assessment system yang memberikan wajib pajak kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung,

memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutangnya dan dituntut peran aktif langsung dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban agar tetap menunjang jalannya roda pemerintahan. Melemahnya *self assessment system* dapat menyebabkan penurunan pajak yang merupakan akibat dari berkurangnya kesadaran wajib pajak. Kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam pemungutan pajak. Seringkali ketidaktaatan wajib pajak dikarenakan oleh sulitnya proses pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin mumpuni dapat menjawab seluruh kesulitan – kesulitan yang dialami oleh para wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan penilaian wajib pajak terhadap pajak yang tercermin pada sikap wajib pajak. Faktor internal maupun eksternal orang lain sangat mempengaruhi persepsi seseorang untuk menilai orang tersebut. Pernyataan tersebut berkaitan dengan teori atribusi. Perilaku yang dipengaruhi oleh faktor internal merupakan perilaku yang disebabkan oleh kendali individu itu sendiri. Sedangkan, perilaku yang dipengaruhi dari luar merupakan perilaku yang dipengaruhi oleh faktor eksternal. Dapat diartikan bahwa suatu individu berperilaku karena terpaksa akan sebuah situasi.

Namun disaat keadaan negara mengalami kesulitan maka akan berimbas pada pembayaran pajak. Contohnya dimasa sekarang ini Indonesia sedang mengalami pandemi *Covid-19* yang hampir melumpuhkan seluruh kegiatan masyarakat di luar rumah. Akibatnya, banyak aktivitas masyarakat yang terhambat, karena belum siap menghadapi segala sistematika baru yang diberlakukan oleh pemerintah. Contohnya dalam sektor pekerjaan, saat ini hampir seluruh perusahaan telah menerapkan *system work from home* atau bekerja dari rumah secara *online* untuk meminimalisasi kegiatan bertatap muka secara langsung. Hal ini dinilai efektif, karena dapat menekan angka penyebaran *Covid-19* dengan tetap menjalankan kegiatan pekerjaan.

Sama halnya dengan sektor pekerjaan, sistem perpajakan juga sudah mulai menerapkan segala kegiatan transaksinya agar dialokasikan secara *online* kepada semua warga. Dengan sistem tersebut warga dapat melakukan pelaporan maupun pembayaran pajak tanpa pergi ke kantor pelayanan pajak secara langsung. Hal ini

dinilai merupakan cara yang paling efektif untuk tetap melakukan transaksi perpajakan disaat masa yang sedang sulit seperti sekarang ini.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) masih berusaha untuk melakukan inovasi pembaharuan dibidang sistem perpajakan sebagai bagian dari perkembangan sistem perpajakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan agar penerimaan negara yang berasal dari sektor perpajakan akan mengalami peningkatan. Salah satu pembaharuan yang diupayakan adalah dengan menjalankan teknologi informasi terkini yang ada di dalam pelayanan perpajakan.

Direktorat Jendral Pajak sudah mengeluarkan suatu sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan suatu teknologi yaitu *e-System / electronic-System*. Direktorat Jenderal pajak mengeluarkan *e-System* pada awal tahun 2005 dengan tujuan sebagai langkah awal untuk mewujudkan modernisasi sistem perpajakan yang ada di Indonesia. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pajak agar dapat memenuhi kepuasan wajib pajak. Adanya *e-System* ini diharapkan wajib pajak dapat lebih memudahkan dalam proses pelaporan serta pembayaran. *E-System* yang dikeluarkan yaitu *e-filling*, *e-billing* dan juga e-SPT

Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ersania (2018) menunjukkan hasil bahwa *e-billing* dan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Martini (2019) menunjukkan hasil bahwa *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi kasus KPP Pratama Jakarta Cakung Dua)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka perumusan masalah dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan, sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah penggunaan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

3. Apakah penggunaan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-billing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis, memberikan tambahan pengetahuan tentang penerapan *e-system* perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Bagi perusahaan, untuk mengetahui apakah setelah adanya *e-system*, wajib pajak yang terdaftar di KPP Bekasi Utara memiliki hasil yang efisien.
- c. Bagi pihak lain, sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui dan menambah wawasan tentang *e-system* perpajakan.

2. Manfaat akademis

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman pengetahuan tentang *e-system* Perpajakan.
- b. Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan sebagai referensi penelitian selanjutnya mengenai penerapan *e-system* Perpajakan.
- c. Penelitian ini sebagai bahan dokumentasi dan sumber referensi untuk penelitian yang akan datang.