

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era teknologi yang modern ini, ketika manusia menginginkan segala sesuatu dengan mudah dan cepat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menangkap keinginan wajib pajak dengan menciptakan inovasi baru dalam pelaporan penghitungan pajak melalui teknologi internet. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan atau pengusaha kena pajak untuk mendaftarkan diri dan atau melaporkan kegiatan usahanya melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pajak merupakan aspek yang sangat penting bagi setiap Negara karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang utama bagi Negara tersebut. Di Indonesia, dapat diketahui bahwa pajak memiliki porsi terbesar dalam penerimaan negara. Sekitar 70% pendapatan negara berasal dari penerimaan pajak, baik pajak pusat maupun pajak daerah. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, hingga fasilitas umum guna mensejahterakan masyarakat yang adil dan makmur. Oleh karena itu, pajak dapat dikatakan sebagai bahan bakar utama untuk membangun negara (Azidiky, 2018). Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Penerapan pajak di Indonesia masih memiliki banyak permasalahan yang harus segera diatasi. Salah satu permasalahan tersebut adalah masih kurangnya kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak. Kurangnya kesadaran tersebut dapat dilihat dari prosentase penerimaan pajak yang belum memenuhi target sesuai dengan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut seakan-akan menjadi permasalahan klasik yang selalu terulang pada tahun-tahun berikutnya. Sebagai contoh, pada tahun 2015 pemerintah Indonesia menetapkan penerimaan

dari sektor pajak sebesar Rp 1.249,25 triliun (Setuningsih, 2015) tetapi realisasi sampai pada bulan Desember 2015 baru mencapai 800 triliun atau sekitar 65% dari target yang ditetapkan sebelumnya (Deny, 2015). Hal ini menunjukkan masih adanya perbedaan pajak (*tax gap*) antara realisasi yang didapatkan dengan target penerimaan yang sudah ditetapkan diawal. Oleh karena itu penerimaan negara yang berasal dari pajak selalu mengalami permasalahan.

Selain itu kepatuhan wajib pajak untuk menyampaikan atau melaporkan SPT tahunan juga dinilai masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa tahun terakhir, bahwa jumlah Wajib Pajak (WP) terdaftar mencapai 32,77 juta WP di tahun 2016 atau naik tipis dari 30,04 juta sepanjang 2015. Sementara jumlah wajib pajak terdaftar wajib melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) sebanyak 20,17 juta WP di tahun 2016. Target rasio kepatuhan pajak 72,50% dan target rasio kepatuhan penyampaian SPT sebanyak 14,62 juta WP. Namun realisasi penyampaian SPT hanya mencapai 12,74 juta WP dengan rasio kepatuhan pajak 63,16%, dengan capaian rasio kepatuhan pelaporan SPT 87,12%. Tingkat kepatuhan pajak yang masih rendah ini juga dipengaruhi karena keterbatasan jumlah pegawai pajak yang hanya 39.980 orang (Ariyani, 2017).

Pemerintah daerah berusaha untuk meningkatkan pendapatan perpajakan sesuai dengan target. Salah satu langkah yang diambil pemerintah untuk meningkatkan pendapatan Negara dari sektor perpajakan adalah dengan melakukan reformasi perpajakan dengan modernisasi pada sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Pemerintah memberitahukan reformasi perpajakan dengan menerapkan *self assessment system* dalam pemungutan pajak, yaitu sistem yang memberi wewenang kepada wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan serta mempertanggungjawabkan sendiri kewajiban perpajakannya (Resmi, 2014). Penerapan *Self Assessment System* menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari pemerintah dalam hal ini Dirjen Pajak maupun petugas

pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Oleh karena itu, dalam rangka mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak, Direktorat Jendral Pajak menerbitkan modernisasi administrasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-billing* yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan yang lebih efektif.

Tujuan diperbaharuinya sistem pajak dengan ditambahkan *e-system*, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Sesuai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2017 Layanan Pajak Online adalah sistem elektronik yang disediakan oleh DJP atau pihak lain yang ditunjuk oleh DJP yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi DJP Online dan Penyedia Layanan SPT Elektronik. Sedangkan tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah, dan akurat. Dengan diterapkannya teknologi informasi berbasis internet (*e-system*) dalam bidang perpajakan sangat diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif.

Dari penelitian terdahulu yang diteliti oleh Pratami et al., (2017); S. Rahayu & Lingga (2009); (Lingga, 2013); Rysaka et al., (2014); Handayani (2017); dan Mustapha & Obid (2015); menunjukkan bahwa *E-system* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut Azmi & Bee (2010); dan Saad (2014); *E-system* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya perbedaan pendapat tersebut, maka peneliti akan meneliti ulang mengenai *E-system* untuk mengetahui dan menguji ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Bekasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini akan meneliti pengaruh penerapan *E-system* terhadap wajib pajak orang pribadi dengan objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Bekasi. Terdapat alasan dilakukannya penelitian ini yaitu dikarenakan masih

banyaknya wajib pajak tidak patuh yang ada di Kota Bekasi dalam melaporkan SPT, dan juga kurang sadarnya dalam membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan suatu penelitian mengenai Pengaruh *E-System (Electronic System)* dalam administrasi perpajakan. Yang akan dituangkan dalam judul **“PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI di KOTA BEKASI”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem teknologi informasi *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem teknologi informasi *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem teknologi informasi *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem teknologi informasi *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem teknologi informasi *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem teknologi informasi *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk para pembaca pihak intern maupun pihak ekstern, yaitu:

1. Manfaat Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan pengetahuan serta wawasan yang lebih luas dan memahami permasalahan yang lebih mendalam mengenai bidang pajak, serta *Online pajak* dengan *Electronic System*.

2. Manfaat Bagi Pemerintah

Dengan adanya penelitian ini hasilnya diharapkan mampu memberi masukan kepada pemerintah mengenai penerapan *e-system* oleh masyarakat dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui penerapan *e-system*.

3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini manfaat bagi peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dengan cakupan yang lebih luas lagi.