

# **BAB I**

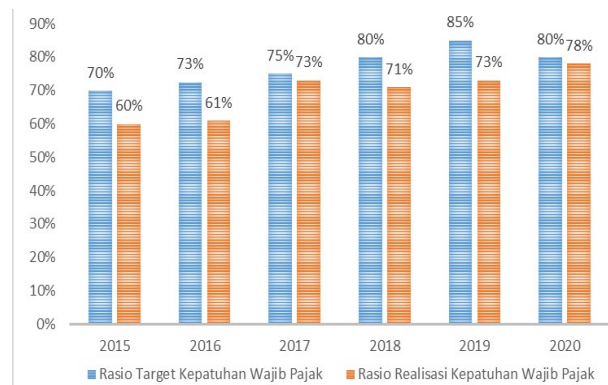
## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara dan merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara. Pajak digunakan untuk membiayai belanja rutin negara, sehingga jika tidak terdapat pajak, maka sebagian besar kegiatan di negara tersebut tidak dapat dilaksanakan (Sudirman & Amiruddin, 2012 hlm.1). Pada tahun 2020 kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan mengalami peningkatan pada wajib pajak orang pribadi karyawan, sedangkan pada wajib pajak orang pribadi yang non karyawan dan wajib pajak badan mengalami penurunan (DDTCNews, 2021).

Pada tahun 2020 jumlah wajib pajak orang pribadi karyawan yang telah melaporkan SPT nya sebesar 85,42% atau sebanyak 12,1 juta wajib pajak dari total keseluruhan jumlah wajib pajak orang pribadi karyawan sebanyak 14,17 juta, dimana persentase pada tahun 2020 lebih tinggi jika dibandingkan dengan persentase pada tahun 2019 yaitu sebesar 73,2% (DDTCNews, 2021). Sementara itu pada kepatuhan wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada tahun 2020 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Diketahui bahwa persentase kepatuhan wajib pajak badan pada tahun 2020 sebesar 60,17% lebih kecil dari persentase kepatuhan wajib pajak badan pada tahun 2019 yaitu sebesar 65,28% (DDTCNews, 2021). Kemudian pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan tahun 2020 sebesar 52,45% lebih kecil jika dibandingkan dengan persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada tahun 2019 yaitu sebesar 75,31% (DDTCNews, 2021).

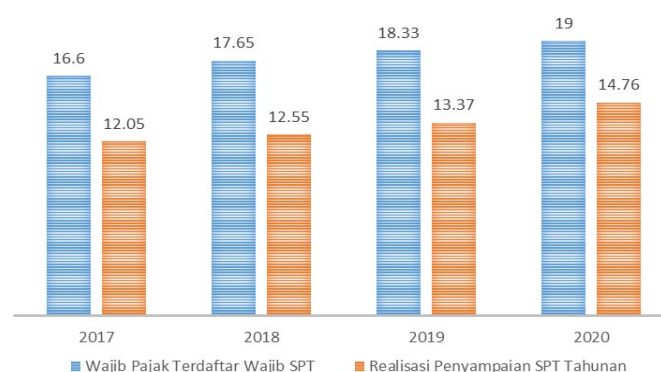
Gambar 1. Rasio Target dan Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak



Sumber: Databoks (2021), DDTC (2021)

Pada awal pandemi Covid-19 melanda Indonesia, DJP menutup pelayanan dan kunjungan tatap muka sehingga hal tersebut mempengaruhi performa otoritas pajak pada tahun 2020. Salah satu indikatornya yaitu terjadinya penurunan jumlah pelaporan SPT tahunan sampai akhir waktu pelaporan yaitu Maret (DDTCNews, 2020). Meskipun berbagai macam saluran elektronik telah tersedia, namun masih banyak yang terbiasa mendapatkan bimbingan secara langsung dari petugas. Kemudian otoritas pajak memberikan insentif perpanjangan waktu pelaporan SPT tahunan, dimana waktu pelaporan diperpanjang sampai dengan April, dengan adanya penambahan waktu ini menyebabkan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan meningkat (DDTCNews, 2020).

Gambar 2. Realisasi Penyampaian SPT di Indonesia (Dalam Juta)



Sumber: DDTC (2021)

Kementerian Keuangan mencatat realisasi pelaporan SPT tahunan Pajak Penghasilan (PPh) yang diterima pada tahun 2020 yaitu sebanyak 14,76 juta dengan rasio kepatuhan wajib pajak sebesar 78% dari jumlah wajib pajak yang

Nabila Khairunnisaa, 2022

**PENGARUH PEMAHAMAN, PENERAPAN E-SYSTEM, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Sarjana Akuntansi  
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

melaporkan SPT tahunan, terjadi kenaikan sebesar 5% dimana pada tahun sebelumnya persentase kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunannya hanya sebesar 72,9%. Meskipun pada tahun 2020 rasio kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan, tetapi angka tersebut masih berada dibawah sasaran yang sudah ditetapkan oleh direktorat jenderal pajak yaitu 80% (DDTCNews, 2020). Menurut Yustinus Prastowo nilai realisasi ini menunjukkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, karena ini baru diukur berdasarkan tingkat kepatuhan penyampaian SPT, belum di tingkat kepatuhan materiil, yakni kebenaran mengenai data yang diisi dalam SPT (Mulyati & Ismanto, 2021).

Kepatuhan membayar pajak merupakan salah satu masalah besar bagi pembuat kebijakan di negara berkembang (Rotimi, 2021). Kepatuhan merupakan aspek penting pada sistem perpajakan di Indonesia yang menggunakan sistem *self-assessment*. Sistem *self-assessment* merupakan sistem dimana wajib pajak mendapatkan kepercayaan untuk dapat menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya, oleh karena itu kepatuhan pajak merupakan isu terpenting di Indonesia (Triandani & Apollo, 2020). Sehingga menyebabkan para ahli dan peneliti pajak meneliti mengapa terdapat ketidakpatuhan pajak yang tinggi (Twum et al., 2020). Menurut Anto et al., (2021) kepatuhan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kebijakan pemerintah, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sistem administrasi pajak, pelayanan pajak, sistem informasi akuntansi, sistem hukum pajak, pemeriksaan pajak, tarif pajak, tingkat pendidikan, pendapatan dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. Menurut Subarkah dan Dewi (2017) terdapat dua faktor kepatuhan wajib pajak, yaitu faktor *internal* berasal dari dalam diri wajib pajak, berhubungan dengan karakteristik individu yang dapat memicu jalanya kewajiban perpajakan seperti pengetahuan, pemahaman, kesadaran, dan tingkat pendidikan dan faktor *eksternal* bersumber dari luar diri wajib pajak, seperti kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, ketegasan sanksi.

Menurut Sri Mulyani tingkat kesadaran wajib pajak di Indonesia masih rendah, masyarakat menganggap bahwa pajak bukan merupakan suatu kewajiban melainkan suatu beban yang harus dibayarkan kepada negara (Wicaksono, 2020).

Negara yang membelanjakan pajaknya dengan benar dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas mengalami kenaikan tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga pajak tidak dianggap sebagai suatu beban serta wajib pajak tidak berperilaku negatif, jika wajib pajak menerima pelayanan yang baik setara dengan pajak yang telah dibayarkannya (Yayar et al., 2019). Menurut Wahyu dan Santoso (2018) terdapat beberapa alasan mengapa tidak mematuhi kewajiban perpajakan yaitu administrasi penyampaian surat pemberitahuan yang terlalu rumit dikarenakan harus mengantri terlebih dahulu dalam melakukan penyampaiannya sehingga hal tersebut dinilai membuang-buang waktu wajib pajak karena wajib pajak harus menunggu dalam waktu lama, dan sebagian wajib pajak beralasan masih kurangnya pemahaman wajib pajak tentang pajak. Wajib pajak menganggap bahwa tidak terdapat keuntungan dari pajak yang telah dibayarkannya, karena wajib pajak tidak mengetahui manfaat dari pembayaran pajak atau tidak merasakan langsung hasil dari pajak yang telah dibayarkannya (Wahyu & Santoso, 2018).

Berdasarkan data hasil survei yang diselenggarakan oleh DJP tahun 2019 terkait dengan kepuasan pelayanan dan efektivitas penyuluhan menyatakan bahwa alasan wajib pajak tidak rutin dalam menyampaikan laporan SPT tahunan yaitu dikarenakan wajib pajak tidak mengetahui bagaimana cara melaporkan SPT tahunan dan tempat tinggal yang jauh dari kantor pelayanan pajak (KPP). Hasil survei ini berdasarkan dari pengalaman 13.326 responden, terdiri dari wajib pajak di 34 Kantor wilayah DJP sebanyak 12.986 responden dan non wajib pajak sebanyak 340 responden (DDTCNews, 2020). Menurut Saetao dan Puriboriboon (2021) menyatakan bahwa jika wajib pajak memiliki kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak yang benar, memiliki pengetahuan yang baik terkait dengan sistem perpajakan, serta membayar pajak secara sukarela maka wajib pajak akan dianggap sebagai warga negara yang baik. Oleh sebab itu memiliki pengetahuan terkait pajak merupakan hal yang penting, agar wajib pajak memiliki pemahaman yang baik terkait dengan undang-undang perpajakan dan proses kepatuhan pajak (Saetao & Puriboriboon, 2021).

Mengingat pentingnya peran pajak dalam suatu negara, maka pemerintah melakukan berbagai macam cara untuk dapat meningkatkan dan memaksimalkan pajak yang diterima (DDTCNews, 2020). DJP melakukan pembaruan sistem administrasi perpajakan *self-assessment* menjadi lebih modern, yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi pada era digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak (Sari & Rejeki, 2021). Perubahan ini menyebabkan tantangan yang dihadapi oleh pembuat kebijakan menjadi sangat kompleks, seperti merancang pengembangan dan mengimplementasikan kebijakan dengan jelas untuk memfasilitasi pertumbuhan ekonomi jangka panjang (Etim et al., 2020).

Menurut Rahman et al., (2020) *e-system* sangat berharga bagi otoritas pajak, karena dengan adanya sistem ini maka dapat menghindari terjadinya kesalahan dalam melakukan pengajuan manual dan membantu dalam mendeteksi penghindaran pajak dengan melakukan pencocokan data. Data yang telah dikumpulkan melalui informasi pajak elektronik dapat membantu otoritas pajak untuk memeriksa pajak menjadi lebih efisien dan akurat. Menurut Lallmahomed et al., (2017) dalam Rahman et al., (2020) keberhasilan layanan *e-system* pajak tergantung pada bagaimana pemerintah dapat mengajak wajib pajak untuk dapat menerima dan menggunakan layanan yang telah disediakan oleh otoritas pajak secara terus menerus, karena jika wajib pajak tidak menggunakan layanan *e-system* tersebut maka pembaruan sistem administrasi perpajakan ini gagal dan uang publik yang telah digunakan untuk mengembangkan pembaruan sistem ini menjadi terbuang percuma. Oleh karena itu untuk dapat memanfaatkan fasilitas pembaruan sistem administrasi perpajakan dengan baik maka perlu adanya dorongan kepada wajib pajak untuk beralih dari platform *offline* ke platform *online* (Rahman et al., 2020).

Kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat mengalami peningkatan dengan adanya reformasi sistem perpajakan, sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak negara. Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak maka wajib pajak harus patuh terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak yang baik. Salah satu elemen penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu

dengan adanya kesadaran dari wajib pajak terhadap fungsi pajak sebagai pembiayaan negara (Wahyuni, 2018). Kesadaran wajib pajak merupakan tindakan dan kesediaan wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya, sebagaimana ditentukan oleh undang-undang (Adhikari, 2020). Jika kesadaran wajib pajak masih rendah dalam hal melakukan pembayaran dan pelaporan kewajibannya, maka dapat menyebabkan tidak dapat dimanfaatkannya potensi pajak yang ada secara maksimal (Wahyuni, 2018).

Berdasarkan literatur penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zakiyah dan Indriastuti (2020) merekomendasikan untuk menambah variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan. Berdasarkan literatur penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Laura dan Akhdi (2021) merekomendasikan peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel independen lain yang tidak terdapat di dalam penelitiannya seperti tarif pajak, keadilan perpajakan dan kemudahan dalam mengisi SPT. Berdasarkan literatur penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arumawati dan Mildawati (2021) merekomendasikan untuk menambah variabel independen lainnya seperti pemeriksaan pajak, pemahaman internet, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak agar penelitian mengenai penerimaan pajak dapat berkembang. Berdasarkan rekomendasi dari peneliti sebelumnya, maka peneliti menggabungkan beberapa variabel yang direkomendasikan dan beberapa variabel yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu pemahaman peraturan perpajakan, penerapan *e-system*, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan literatur penelitian terdahulu masih terdapat gap terkait dengan pemahaman peraturan perpajakan, penerapan sistem pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Hassan et al., (2021), Saetao dan Puriboriboon (2021), Twum et al., (2020), Sari dan Rejeki (2021), dan Manuaba dan Gayatri (2017) menunjukkan adanya pengaruh positif pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian Ghani et al.,

(2020), Laura dan Akhdi (2021), Subarkah dan Dewi (2017), Ramadhan et al., (2019) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang berkaitan dengan penerapan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Arumawati dan Mildawati (2021), Ershaid (2021), Zakiyah dan Indriastuti (2020), Awai dan Oboh (2020), dan Tambun dan Muhtiar (2019) menunjukkan adanya pengaruh positif penerapan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian Etim et al., (2020) yang menyatakan bahwa penerapan sistem pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Astana dan Merkusiwati (2017), Anggraini et al., (2021), Anindyajati (2021), Ayu et al., (2021), dan Wibawa dan Hasibuan (2021) menunjukkan adanya pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian Nilla dan Widyawati (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan, maka penelitian terkait pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, penerapan *e-system*, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui survei pada wajib pajak orang pribadi penting untuk dilakukan, oleh karena itu penelitian ini mengangkat judul “Pengaruh Pemahaman, Penerapan *E-system*, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

## **I.2. Perumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh positif pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah terdapat pengaruh positif penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah terdapat pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **I.3. Tujuan Penelitian**

1. Menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **I.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai masalah yang diteliti. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan, memberikan gambaran fenomena dan permasalahan yang terjadi di dunia perpajakan, serta memberikan sumbangsih bagi dunia ilmu pengetahuan terutama dalam dunia perpajakan, sehingga penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang, khususnya pada lingkungan pajak.

#### **2. Manfaat Praktisi**

##### **a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan pajak, serta regulasi yang telah ditetapkan dan target realisasi yang telah direncanakan oleh pemerintah dapat tercapai dan terlaksana secara efektif.

##### **b. Bagi Wajib Pajak**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat umum, yaitu sebagai sarana informasi agar lebih sadar dalam melakukan pembayaran pajak.