

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia ialah negeri yang mementingkan keistimewaan dan beban rakyat yang bersumber dari dasar negara dan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Kewajiban warga negara dalam membayar pajak yang terdapat pada UUD 1945 pasal 23A yang berbunyi: “Pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan negara sudah diatur dengan Undang-Undang”. Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki kekayaan dari berbagai sumber baik manusia maupun alam yang tak terhingga dimana pemerintah memiliki tanggung jawab dalam mensejahterakan masyarakatnya. Pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya dengan salah satunya akar pendapatan negeri dibagi dua, yakni pendapatan oleh bagian cukai dan pendapatan negeri non cukai. Pendapatan Negara dari bagian cukai adalah sumber utama bagi masyarakat Indonesia. Pendapatan negeri dari bagian cukai ialah paling utama untuk membiayai negara dalam melakukan pembangunan nasional dimana dikelola pemerintah untuk kepentingan rakyat (Siregar,2017). Pajak memberikan kontribusi terbesar dalam penerimaan pajak dibandingkan dari sektor-sektor lainnya, sehingga pajak masih menjadi sumber terbesar dalam perkiraan pendapatan negeri dan biaya negeri. Direktorat Jendral Pajak (DJP) membuat kebijakan-kebijakan untuk menstabilkan penerimaan pajak agar terus meningkat.

Pemerintah berusaha meningkatkan pajak dengan bantuan dirjen pajak melalui petugas pajak untuk berperan aktif dalam mewujudkan kesadaran wajib pajak dalam mematuhi peraturan perpajakan. Usaha DJP dalam menaikkan penerimaan pendapatan cukai melalui kebijakan-kebijakan baru seperti sistem perpajakan. Dimana kebijakan baru dalam sistem pajak ini dari *Official Assessment System* menjadi *self assesment system*. Indonesia menganut sistem pajak *self assesment*, yaitu dimana Wajib Pajak (WP) memenuhi kewajibannya dalam menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terhutang. *Self assesment* terdapat pada pasal 12 yang mengatur tentang

Undang-Undang dalam Ketentuan Umum Perpajakan (Puji dan Aryani,2016). Dengan diadopsinya *self assesment* sehingga pengetahuan masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakan yang dipahami WP membuat WP lebih taat untuk memenuhi bebannya dibidang perpajakan semakin meningkat. *self assesment* merupakan proses pencerdasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Maka dari itu informasi mengenai hak dan kewajiban haruslah tersosialisasikan kepada seluruh masyarakat khususnya dunia usaha.

DJP mencoba memberikan kebijakan dalam pelayanan yang prima dan membangun inovasi-inovasi baru dalam pelayanannya kepada wajib pajak. Inovasi yang dibuat DJP melakukan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, dengan adanya reformasi perpajakan diharapkan kepatuhan wajib pajak meningkat (Indrianti dan Masitoh, 2017). Perubahan cukai yang dibangun oleh DJP adalah *e-system* antara lain *e-spt* dan *e-filling*.

Reformasi perpajakan dibagi menjadi dua yaitu reformasi dibidang kebijakan dan administrasi perpajakan. Reformasi dibidang administrasi perpajakan melalui program modernisasi perpajakan, dalam program ini berkonsep tentang transformasi intelektual serta integritas birokrat dalam susunan poin institusi, maka akan membuat DJP seperti lembaga yang kompeten dengan gambaran yang produktif di hadapan rakyat. Reformasi administrasi yang bertujuan untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (KP) secara sukarela.

Kemajuan teknologi berdampak besar saat penciptaan suatu praktik maka dengan lebih mudah dalam memproses data dan menghematnya waktu yang lebih efisien. Dimana tidak hanya teknologi informasi yang mengalami kemajuan tetapi masyarakat juga dituntut untuk berkembang. Teknologi informasi menyentuh berbagai aspek disektor pemerintah yang dapat mempermudah dengan berkembangnya teknologi informasi dalam bidang perpajakan. Sehingga dalam memindai pelaporan menjadi lebih mudah dari pada manual, diharapkan dengan adanya sistem perpajakan ini banyaknya WP akan lebih taat.

Sejak 24 Januari 2005 sudah terlaksananya pembaharuan metode untuk pemberitahuan pajak. Salah satu reformasi perpajakan ialah *e-filling* memiliki tujuan untuk pembentukan dan pengalihan berita SPT kepada DJP. Metode tersebut diharapkan semakin meningkatnya KP untuk melunai dan memberitahukan pajaknya. Tetapi kenyataannya pada tahun 2019 kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) maupun institusi masih kurang. Selain itu terdapat data pendukung lain yang berasal dari realisasi pelaporan SPT dari total WP yang terdaftar, berikut grafik dari data tersebut :

Tabel 1. 1
Realisasi Pelaporan SPT dari Total WP yang terdaftar

Tahun	WP Terdaftar	Realisasi Pelaporan SPT	Persentase Pelaporan SPT
2017	16,6 juta	9,7 juta	58,43%
2018	17,6 juta	12,5 juta	71,02%
2019	18,1334 juta	11,309 juta	61,71%

Sumber : Kementerian Keuangan diolah penulis

Terlihat dari grafik databoks diatas dimana realisasi pelaporan SPT kurang dari jumlah WP yang tercatat. Dapat kita lihat dimana ditahun 2019 mengalami penurunan dimana realisasi pelaporan SPT sebesar 11,3 juta WP. pewujudan tersebut mencakup WPOP. Persentase total pemberitahuan sebesar 61,71% dari 18,3 juta WP yang wajib memberitahukan SPT tahunan. Jika dibandingkan dengan tahun 2018 ke 2019 mengalami penurunan. Dari data tersebut kita dapat menilai tingkat KP sangat kecil dan sangat banyak WP yang malas untuk melaporkan SPT melalui *e-filling*. Hal ini dikarenakan oleh banyaknya WPOP dan masih sedikit yang melaporkan SPT pribadi (Sholekhah dan Supriono, 2018).

Menurut Sasmita (2013) dan Dessy (2016) menegaskan ada penyebab yang berdampak kepada KP diantaranya kebijakan-kebijakan pemerintah, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan (PP) , penerapan *e-filling* (PE), kesadaran wajib pajak (KWP), kualitas pelayanan fiskus (KPF). Dengan adanya Undang-Undang (UU) yang di buat oleh pemerintah diharapkan

Kartika Nabila, 2020

PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PADA PT. BANK X

UPN Veteran Jakarta, Ekonomi dan Bisnis, S1 Akuntansi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

masyarakat akan taat kepada UU. Adanya anggapan WP dengan adanya hukuman yang telah dibuat dan diberikan akan lebih banyak merugikan.

Dimana dari beberapa faktor yang sudah dijelaskan seperti program pemerintah untuk membangun kepatuhan wajib pajak seperti kebijakan *sunset policy*, *tax amnesty*, sanksi pajak dan lainnya. Kualitas pelayanan fiskus merupakan seberapa bagus tingkat layanan yang didapatkan oleh wajib pajak, pelayanan fiskus diketahui jika dilihat dalam pemaksimalan apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan wajib pajak. Salah satu upaya pelayanannya yang dilakukan otoritas perpajakan secara terus-menerus memproses aduan yang dilaporkan warga secara cekatan, jika otoritas perpajakan dapat melayani dengan baik dan mampu menguasai peraturan perpajakan sehingga dapat memberikan bantuan secara cepat kepada wajib pajak untuk menyelesaikan pengetahuan pajaknya. Hal ini diharapkan otoritas perpajakan menyediakan pelayanan ke wajib pajak dalam mengedukasi wajib pajak melalui penyuluhan ataupun bimbingan agar wajib pajak mengerti akan perpajakan. Selain itu petugas pajak diharapkan bersikap sigap dalam mengatasi pegajuan keberatan yang diajukan oleh wajib pajak, dengan memberikan keputusan dan jawaban yang tepat. Pelayanan fiskus yang berikan akan memberikan pengaruh dalam hal ketaatan wajib pajak.

Penerapan *e-filling* merupakan sebuah sistem dimana berguna apabila ingin melaporkan SPT secara elektronik. Karena hadirnya sistem *e-filling* ini untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak apabila ingin melakukan pelaporan SPT. Sehingga tidak repot mengatri ke KPP apabila ingin melakukan pelaporan SPT dan dapat melaporkan SPT setiap waktu. Dengan adanya sistem ini diharapkan meningkatkan ketaatan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

Pengetahuan pajak atau pemahaman peraturan perpajakan merupakan informasi yang didapatkan mengenai perpajakan dan dijadikan dasar dalam melakukan tindakan, mempertimbangkan sebuah keputusan, dan juga untuk menentukan taktik rencana yang berhubungan dalam pelaksanaan hak dan pengetahuan dibidang perpajakannya. Kesadaran wajib pajak adalah kesadaran dalam hal mewujudkan tingkat kepedulian dalam membayar pajak menurut

Kartika Nabila, 2020

PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PADA PT. BANK X

UPN Veteran Jakarta, Ekonomi dan Bisnis, S1 Akuntansi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Numatu dan Supirman (2014), yang menyatakan bahwa dengan adanya nilai positif warga Negara atas pelaksanaan kegunaan negara yang dilakukan pemerintahan sehingga membangun warga negara dalam mentaati pengetahuan untuk memenuhi kewajibannya. Dalam mewujudkan kepatuhan dalam membayar dan melaporkan perpajakannya, hal tersebut sangat perlu dari kesadaran wajib pajak itu sendiri.

“Direktur Eksekutif *Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA)* Yustinus Prastowo kepada Okezone, Jakarta, selasa 2/4/2019” menyatakan beberapa hal penyebab tingkat kepatuhan rendah. Pertama adanya persepsi wajib pajak jika penghasilan yang didapatkan telah termasuk pemotongan pajak, oleh karena itu tidak harus melaporkan SPT dan biasanya terjadi pada wajib pajak perorangan. Selain itu *system e-filling* yang dianggap tidak mudah dalam hal *operating system* sesuai dengan pernyataan dari Menteri Koordinator perekonomian Darmin Nasution yang berbicara mengenai sistem *e-filling* yang sulit digunakan karena tidak bisa disave dan bila pemrosesan penginputan harus terhenti, maka harus distar dari pertama. Sehingga membuat wajib pajak malas untuk melaporkan SPT .

Hal ini jika dikaitkan dengan teori pemahaman perpajakan apabila seseorang semakin paham mengenai peraturan perpajakan maka seseorang tersebut akan patuh. Sehingga tidak berbanding lurus dengan teori yang ada. Karena walaupun kita sudah mengerti dan paham bagaimana cara pengoperasiannya. Namun, jika tidak didukung dengan *operating system* yang belum maksimal maka kendala yang akan kita hadapi ketika menggunakan aplikasi *e-filling* tersebut membuat wajib pajak malas melaporkan SPT melalui *e-filling*. Salah satu upaya dengan melakukan untuk menambahkan ketaatan wajib pajak ketika melaporkan SPT tahunan dengan membangun pengelolaan administrasi yang baik, memberikan sosialisasi mengenai pajak dan *e-system* perpajakan dan menanamkan edukasi pajak sejak dini, untuk mengembangkan potensi diri dibantu dengan pengetahuan mengenai perpajakan sehingga dapat memupuk kesadaran masyarakat yang patuh terhadap kewajibannya dalam membayar dan melaporkannya.

Fenomena ini yang membuat peneliti ini tertarik untuk meneliti apa saja faktor yang berpengaruh pada ketaatan pajak seperti pada penelitian yang dilakukan Muturi dan Kieri (2015), Widjaja dan Siagian (2017), Putri (2018), Sari (2019) yang menyatakan variabel penerapan system *e-filing* mempunyai hasil yang signifikan atas ketaatan wajib pajak. Ini menunjukan penerapan *e-filing* dapat bertambahnya ketaatan wajib pajak karena memiliki fungsi yang memudahkan, meringankan beban administrasi perpajakan dan adanya keamanan yang ditawarkan. Riset ini bertentangan dari hasil pengkajian Tambun(2016), Tambun (2017) , Solekhah dan Supriono (2018), Arifin dan Syafii (2019) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak mempengaruhi pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan meskipun *e-filing* sudah mudah mempergunakan, namun belum efisien terhadap wajib pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak dapat mengalami penurunan.

Penelitian yang terkait pemahaman perpajakan menurut Tambun (2016), Putri (2018), Umami dan Lumajang (2019) menyatakan bahwa variabel keahaman terhadap pajak mempengaruhi pada kepatuhan wajib pajak. Dimana tingkat keahaman pajak sangat diperlukan agar wajib pajak mengerti hingga bisa menerapkan apa yang terkandung dalam peraturandan dan sanksi yang ada. Berbeda seperti pada hasil penelitian Arahman (2012), Zulhazmi dan Kwarto (2019), Solekhah dan Supriono (2018) mengatakan keahaman pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya hasil dari penelitian Dewi dan Supadmi (2014), Putri (2018), Zulhamzi dan Kwarto (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan wajibpajak. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak sangat berperan penting yang akan memepengaruhui kepatuhan pajak yang lebih baik lagi. Namun penelitian yang dilakukan tidak sama seperti penelitian dari Nugroho dkk (2016), Oktaviani (2017) yang mengatakan kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh pada kepatuhan perpajakan. Hal tersebut diindikasi pada budaya sedikitnya kesadaran paling berpengaruh mengurangi kepatuhan.

Berdasarkan penjelasan dari fenomena yang ada dan *gap research* seperti yang diuraikan diatas maka pengkaji membuat riset ini untuk meneliti yang berjudul “PENGARUH PENERAPAN *E-FILLING*, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PADA PT.BANK X”

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang melatar belakangi seperti yang dinyatakan tersebut, maka bisa disimpulkan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada PT. Bank X?
2. Apakah tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada PT. Bank X?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada PT. Bank X?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan untuk memperoleh agar pengkaji ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh penerapan *e-filling* system terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada PT. Bank X
2. Untuk menguji pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada PT. Bank X
3. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada PT. Bank X

I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian bertujuan untuk mencapai apa yang diharapkan yang memiliki manfaat pada pendidikan secara tidak langsung ataupun langsung. Adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dalam penelitian ini adalah:

Kartika Nabila, 2020

PENGARUH PENERAPAN *E-FILLING*, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PADA PT. BANK X

UPN Veteran Jakarta, Ekonomi dan Bisnis, S1 Akuntansi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

- a. Menyampaikan pengetahuan dasar ataupun tambahan tentang pemikiran Pengaruh Penerapan *e-filling*, Tingkat Pemahaman, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada PT.Bank X
2. Sebagai pijakan dan pijakan riset selanjutnya yang berhubungan mengenai Pengaruh Penerapan *e-filling*, Tingkat Pemahaman, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada PT.Bank X
3. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat dijadikan bahan kajian supaya dapat memperhatikan Pengaruh Penerapan *e-filling*, Tingkat Pemahaman, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak bagi Direktorat Jendral Pajak.
 - b. Bagi KPP

Diharapkan hasil penelaan ini agar menyampaikan kepada aparat pajak dalam menyampaikan representasi mengenai Pengaruh Penerapan *e-filling*, Tingkat Pemahaman, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak, sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk dapat mengoptimalkan pelayanan kepada wajibpajak.