

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak tulang punggung keuangan negara. Pajak berkontribusi besar terhadap pendapatan negara yang diperuntukan untuk pembiayaan dan pembangunan nasional. Saat ini, pajak memiliki kontribusi 70% - 80% terhadap APBN (Handayani, 2023). Pajak memiliki beberapa fungsi dalam pembangunan negara, yakni anggaran (*budgetair*), regulasi, distribusi, dan alokasi.

Pajak merupakan elemen krusial dalam struktur keuangan suatu negara yang berperan penting dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Namun, permasalahan kepatuhan pajak masih belum selesai. Kepatuhan pajak merupakan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak pajaknya. Kepatuhan pajak terbagi menjadi formal dan materil. Kepatuhan formal merupakan upaya wajib pajak melaksanakan kewajiban formal pajak sesuai undang-undang pajak. Secara materil, kepatuhan pajak adalah keadaan wajib pajak secara substantif untuk menjalankan seluruh ketentuan materil sesuai peraturan perundang-undangan pajak. Kepatuhan formal tergolong rendah. Yustinus Prastowo selaku Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) dalam berita okezone mengungkapkan bahwa secara formal kepatuhan wajib pajak tergolong rendah. Hal ini baru tercermin dari SPT yang disampaikan, belum secara materil mengenai kebenaran isi laporan SPT (Uly, 2019). Berikut ini tabel 1.1 menunjukkan rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2017-2021

Uraian	2017	2018	2019	2020	2021
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	16.598.887	17.653.046	18.334.683	19.006.794	19.002.585
a. Badan	1.188.488	1.451.512	1.472.217	1.482.500	1.652.251
b. OP Karyawan	13.446.068	13.748.881	13.819.918	14.172.999	13.279.644
c. OP Nonkaryawan	1.964.331	2.452.653	3.042.548	3.351.295	4.070.690
SPT Tahunan PPh	12.047.967	12.551.444	13.394.502	14.755.255	15.976.387
a. Badan	774.188	854.354	963.814	891.877	1.012.302
b. OP Karyawan	10.065.056	9.875.321	10.120.426	12.105.833	13.110.613
c. OP Nonkaryawan	1.208.723	1.821.769	2.310.262	1.757.545	1.853.472
Rasio Kepatuhan	72,58%	71,10%	73,06%	77,63%	84,07%
a. Badan	65,14%	58,86%	65,47%	60,16%	61,27%
b. OP Karyawan	74,86%	71,83%	73,23%	85,41%	98,73%
c. OP Nonkaryawan	61,53%	74,28%	75,93%	52,44%	45,53%

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2021

Berdasarkan tabel 1.1, rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan mengalami kenaikan. Pada tahun 2017, tingkat kepatuhan perpajakan sebesar 72,58%. Pada tahun 2018, kepatuhan mengalami penurunan menjadi 71,10% dengan jumlah wajib pajak yang patuh sebesar 12,55 juta. Pada tahun 2019, kepatuhan kembali naik menjadi 73,06% dengan jumlah wajib pajak patuh sebesar 13,39 juta. Pada tahun 2020, kepatuhan meningkat kembali menjadi 77,63% dengan jumlah wajib pajak patuh sebesar 14,75 juta. Pada tahun 2021, kepatuhan meningkat menjadi 84,07% dengan jumlah wajib pajak patuh sebesar 15,97 juta. Rasio kepatuhan wajib pajak menunjukkan peningkatan, namun peningkatan rasio tersebut masih dinilai rendah. Direktorat Jenderal Pajak menargetkan peningkatan kepatuhan sebesar 85% sejalan dengan standar OECD (Suwiknyo, 2019).

Direktorat Jenderal Pajak berupaya memperluas basis perpajakan dengan meningkatkan pelayanan sehingga dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Pada era transformasi digital, penerapan teknologi informasi telah membuka peluang baru dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan, salah satunya

dengan menerapkan electronic filing. Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. Per-1/PJ/2014 menjelaskan bahwa, *e-filing* merupakan sarana dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Implementasi sistem *e-filing* telah menjadi bagian integral dari upaya pemerintah untuk memodernisasi proses perpajakan. *E-Filing* menyediakan platform yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan pajak secara elektronik. Wajib pajak dapat menggunakan *e-filing* kapan saja dan dimana saja. Wajib pajak tidak perlu mengeluarkan waktu dan biaya yang besar untuk melaporkan pajak. Kemudahan akses, efisiensi, dan kecepatan yang diberikan oleh *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tabel 1.2 menunjukkan jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filing*.

Tabel 1.2 Jumlah WP Pengguna *E-Filing* Tahun 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah WP	8.816.346	9.152.817	10.580.475	10.874.284	11.961.690

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2021

Berdasarkan tabel 1.2, jumlah pengguna *e-filing* mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2017, pengguna *e-filing* sebanyak 8,816 juta WP. Pada tahun 2018, pengguna *e-filing* meningkat menjadi 9,152 juta WP. Pada tahun 2019, pengguna *e-filing* meningkat menjadi 10,58 juta WP. Pada tahun 2020, pengguna *e-filing* meningkat menjadi 10,87 juta WP. Pada tahun 2021, pengguna *e-filing* kembali meningkat menjadi 11,96 juta WP.

Avianto dkk., (2016) menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa melalui *e-filing* wajib pajak dapat memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan secara cepat, mudah, efektif, dan efisien. Sehingga wajib pajak terbantu dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Effendi dan Hidayatulloh

(2020) serta Pranata dan Supadmi (2018) yang menyimpulkan bahwa *e-filing* berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Alami dan Irawan (2022) memperoleh hasil berbeda, yaitu *e-filing* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Meskipun keberadaan E-Filing telah menjadi suatu inovasi yang signifikan, faktor-faktor lain, seperti dukungan dan asistensi dari relawan pajak, turut memainkan peran penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Dwianika dan Sofia (2019) yang menjelaskan bahwa wajib pajak sangat terbantu dengan hadirnya relawan pajak dalam mengisi dan melaporkan SPT Tahunan. Juga. Hasil penelitian Nabila dkk. (2019) mengungkapkan bahwa relawan pajak sangat membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya sehingga meningkatkan kepatuhan pajak.

Pada tahun 2019, melalui Nota Dinas No. ND – 1317/J.09/2019, Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan program relawan pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengerahkan partisipasi pihak ketiga mengenai perpajakan untuk melaksanakan edukasi perpajakan. Pelaksanaan relawan pajak merupakan penerapan program The IRS's Volunteer Income Tax Assistance (VITA) dan Tax Counseling for the Elderly (TCE) yang diterapkan di negara Amerika Serikat. Relawan pajak bertujuan membantu masyarakat memenuhi hak dan kewajiban pajaknya, khususnya membantu mengisi SPT Tahunan melalui *e-filing* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (DJP, 2019). Relawan pajak berperan dalam mengedukasi wajib pajak, membantu pelaporan SPT Tahunan, dan membantu pembayaran PPh (Asmarani, 2021).

KPP Pratama Pamekasan menggandeng beberapa perguruan tinggi yang berada di kabupaten Pamekasan dan Sumenep untuk melaksanakan kegiatan

relawan pajak. Selama dilaksanakan kegiatan relawan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pamekasan mengalami peningkatan. Pada masa pajak tahun 2020 dan 2021, KPP Pratama Pamekasan mampu mencapai kepatuhan wajib pajak di atas 100%. Hal ini terlihat pada tabel 1.3 mengenai rasio kepatuhan WPOP karyawan KPP Pratama Pamekasan tahun 2019-2021.

Tabel 1.3 Rasio Kepatuhan WPOP Karyawan KPP Pratama Pamekasan Tahun 2019-2021

Uraian	2019	2020	2021
SPT Tahunan	35.337	55.856	72.312
Manual	4.976	27.557	43.691
<i>E-Filing</i>	30.361	28.299	28.621
Jumlah WPOP Karyawan	141.173	247.869	260.261
WPOP Normal	45.674	56.943	65.582
WPOP Non Efektif	95.499	190.926	194.679
Rasio Kepatuhan	77,37%	98,09%	110,26%

Sumber: KPP Pratama Pamekasan 2023

Tabel 1.3 menunjukan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan pada KPP Pratama Pamekasan. Pada tahun 2019, kepatuhan wajib pajak sebesar 77,37%. Pada tahun 2020, kepatuhan wajib pajak meningkat menjadi 98,09%. Pada tahun 2021, kepatuhan wajib pajak kembali meningkat menjadi 110,26%. Dari tahun 2019 hingga tahun 2021, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan pada KPP Pratama Pamekasan mencatatkan peningkatan yang cukup signifikan.

Peneliti terinspirasi atas penelitian Darmayasa dkk. (2020) yang berjudul *E-Filing dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan e-filing terhadap kepatuhan WPOP karyawan, dengan mempertimbangkan peran kritis asistensi relawan pajak sebagai variabel moderasi. Analisis terhadap interaksi antara faktor teknologi (e-

filing) dan faktor manusia (asistensi relawan pajak) diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana kedua faktor tersebut secara bersama-sama dapat membentuk tingkat kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan?
2. Apakah asistensi relawan pajak memoderasi hubungan penggunaan E-Filing dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan.
2. Menganalisis variabel asistensi relawan pajak apakah memoderasi hubungan penggunaan *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang berkepentingan, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait kepatuhan wajib pajak. Selain itu, peneliti berharap

penelitian ini dapat menambah pemahaman dan pengetahuan mengenai permasalahan perpajakan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Serta diharapkan dapat memperluas pengetahuan, pemahaman dan kesadaran sehingga kepatuhan pajak meningkat dan menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan bagi KPP Pratama Pamekasan.