

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permasalahan perpajakan di Indonesia masih berkutat pada tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang masih sangat rendah. Berdasarkan pengamat perpajakan Danny Darussalam *Tax Center* (DDTC), mengungkapkan bahwa saat ini tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih sangat rendah. Sehingga mengakibatkan rencana pembangunan yang berkelanjutan di Indonesia menjadi sulit tercapai. Padahal, pajak mendominasi peran dalam mendorong pembangunan nasional yang manfaatnya telah dirasakan masyarakat bagi kehidupan sehari-hari. Dari sekian besar APBN Indonesia sumber pendapatan negara terbesar merupakan diperoleh dari sektor pajak. Berdasarkan Kemenkeu RI pada tahun anggaran 2017 dari total pendapatan negara senilai Rp.1.750.300.000.000 sebesar Rp1.498.900.000.000 atau 85,6% berasal dari perpajakan. Dengan diterapkannya *self assesment system* maka wajib pajak yang menjadi kunci utama kepatuhan perpajakan di Indonesia, karena pemenuhan kewajiban secara sukarela oleh wajib pajak dengan bertanggung jawab dalam menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu untuk membayar dan melaporkan pajaknya sendiri (Husni dan Susanti, 2018).

Berdasarkan kompas.com Hestu Yoga Seksama direktur P2Humas DJP mengungkapkan bahwa salah satu indikator rendahnya tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia ialah tingkat *tax ratio* yang masih 10,3%. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menilai, salah satu penyebab rendahnya rasio penerimaan perpajakan (*tax ratio*) di Indonesia adalah masih rendahnya

kepatuhan penyampaian pajak (*tax compliance*). Rumitnya peraturan dibidang perpajakan menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan WP. Diperkuat dengan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang menyebutkan hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang telah bekerja mencapai 93,72 juta orang. Namun, pertahun 2015, Wajib Pajak yang terdaftar dalam sistem administrasi DJP hanya mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas WP Badan sejumlah 2.472.632, WP orang pribadi non Karyawan sejumlah 5.239.385, dan WP orang pribadi Karyawan sejumlah 22.332.086. Kemudian lebih parahnya lagi hanya sejumlah 10.945.567 WP yang menyampaikan SPT Tahunan.

Pemerintah terus berupaya mencari cara untuk mendorong kepatuhan wajib pajak guna memaksimalkan penerimaan. Upaya mengoptimalkan penerimaan dari sektor pajak terus menerus dilaksanakan. Berdasarkan Laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2012 Optimalisasi penerimaan pajak yang dibutuhkan atas tiga faktor yakni kebijakan dan peraturan perpajakan (*tax policy and tax law*), administrasi perpajakan (*tax administration*), dan wajib pajak (*tax payer*). Tiga faktor tersebut masih dirasa tidak kondusif terhadap penerimaan pajak. Sehingga pemerintah juga melakukan upaya dengan selalu diperbarunya peraturan perundang-undangan guna mempermudah dan mengoptimalkan praktik perpajakan di Indonesia. Selain itu sosialisasi yang sangat gencar oleh unit-unit kantor pelayanan pajak, dan unit-unit bidang pelayanan, penyuluhan dan hubungan masyarakat (P2Humas) di setiap lini DJP, baik melalui sosialisasi langsung berupa berbagai *workshop*, seminar, olahraga bersama, *car free day* dan banyak kegiatan *outdoor* lainnya, maupun sosialisasi tanpa tatap muka langsung melalui situs www.pajak.go.id, media elektronik televisi dan radio, media cetak koran, buku-buku pelajaran sekolah ataupun

booklet-booklet, serta melalui media *online* dan media sosial (medsos) pun telah dilaksanakan.

Beberapa penelitian menyebutkan faktor-faktor penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Pada penelitian pertama, menurut Munif (2017) Penerapan sistem *self-assessment* yang memberikan kuasa penuh pada wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya otomatis menuntut kesadaran wajib pajak dalam keberhasilan perpajakan di Indonesia. Kedua, masalah rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajak. Yakni menurut Avianto dkk (2016) menyatakan bahwa kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih relatif rendah dikarenakan wajib pajak yang telah mendaftarkan namun tidak melaporkan surat pemberitahuan (SPT). Ketiga, berdasarkan penelitian Yunanto (2015) faktor waktu, biaya serta kepraktisan turut menjadi penyebab wajib pajak tidak melaporkan surat pemberitahuan mereka. Karena sebagian besar wajib pajak tidak memiliki waktu untuk harus mendatangi kantor pelayanan pajak pertama guna melaporkan SPT mereka. Maka dari itu melaporkan SPT secara manual dengan datang ke kantor pelayanan pajak pertama dirasa menjadi suatu permasalahan bagi wajib pajak. Disisi lain jika wajib pajak memilih untuk melaporkan SPT mereka dengan menggunakan pos maka akan menimbulkan pengorbanan berupa biaya tambahan bagi wajib pajak.

Penerapan *efiling* merupakan salah satu wujud pelayanan yang digunakan DJP yang diharapkan dapat memperbaiki kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak. *Efiling* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT

mereka 24 jam selama 7 hari. Dengan kata lain wajib pajak dapat tetap melaporkan SPT meskipun pada hari libur. Selain itu *efiling* dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan guna melaporkan SPT. Berdasarkan Akib dan Amdayani (2017) diterapkannya sistem *efiling* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Maka dari itu *efiling* diharapkan dapat menjadi solusi guna mengatasi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Dibalik ekspektasi tinggi terhadap peran *efiling* berdasarkan respon wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan 2013 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Respon wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan 2013

Layanan Perpajakan	Pengguna	Indeks Manfaat	Rangking Kepatuhan
Help Desk di KPP	72,1%	3,07	1
Pojok Pajak/Mobil Keliling	11,6%	2,98	5
Contact Center Kring Pajak 500200	16,7%	3,03	4
Drop Box SPT Tahunan	25,9%	3,04	3
e-SPT	43,6%	3,08	2
<i>e-filing</i>	9,5%	2,93	7
<i>e-Regstration</i>	15,7	3,03	6

Sumber: Laporan Tahunan DJP tahun 2013

Berdasarkan tabel diatas, *efiling* menempati peringkat terakhir dengan penggunaan oleh wajib pajak hanya mencapai 9,5%. Tidak begitu memuaskan pada tahun 2014 indeks kepuasan pengguna layanan *efiling* hanya sebesar 3,91%.

Berdasarkan program kerja DJP pada tahun 2015, penggunaan *efiling* merupakan salah satu target peningkatan kepatuhan Wajib Pajak baru. Dikarenakan pada 2015 DJP menerima pelaporan SPT dengan menggunakan *efiling* sebanyak 2.687.648 SPT dengan kata lain meningkat 2,51 kali lipat dari tahun 2014. Capaian tersebut merupakan hasil dari upaya pengembangan

aplikasi *efiling* disertai dengan sosialisasi yang intensif serta kampanye peniadanaan sanksi keterlambatan untuk Wajib Pajak yang melaporkan SPT dengan menggunakan *efiling*. Setelah pada tahun 2014 Program Transformasi Kelembagaan DJP telah menghasilkan beberapa *key outcomes*, diantaranya pencapaian target 700.000 pengguna *efiling* WP orang pribadi.

Berdasarkan beberapa penelitian juga menjelaskan keberhasilan dari *efiling* diantaranya penelitian Rusli (2016) penerapan program *efiling* memberikan dampak yang positif bagi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan pph pada KPP Pratama Mataram Timur setelah penggunaan *efiling* mengalami peningkatan pada tahun 2015 dan 2016 dibandingkan dengan sebelum menggunakan *efiling*. Mendra (2017), Sayekti (2016) serta Juwita (2007) bahwa penerapan sistem *efiling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian Husni dan Susanti (2018) Penerapan *efilling* pada KPP Pratama Pandeglang mampu meningkatkan penyampain SPT tahunan Wajib Pajak Badan.

Berdasarkan beberapa penelitian diantaranya Akib dan Amdayani (2017), Nawangsasi et al (2016) serta penelitian Yunanto (2015) menjelaskan penerapan sistem *efiling* dalam pelaporan SPT masih belum efektif. Jumlah penyampaian SPT sesudah penerapan *efiling* mengalami peningkatan, namun tidak sebanding dengan peningkatan jumlah WP OP terdaftar. Menurut Schaupp. et al (2009) penggunaan sistem atau teknologi sangat dipengaruhi oleh niat untuk menggunakan. Walaupun menurut Jogiyanto (2007) *Technology Accetance Model* atau TAM menjelelaskan pemakai teknologi akan menggunakan teknologi tersebut jika pemakai merasa teknologi tersebut bermanfaat serta mudah digunakan.

Pada beberapa penelitian menjelaskan bahwa program *efiling* telah memberikan hasil sesuai dengan harapan Direktorat Jenderal Pajak dalam menanggulangi permasalahan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Namun disisi lain berdasarkan penelitian oleh Nawangsasi. et al (2016) yang menjelaskan bahwa kepatuhan sebelum penerapan *efiling* periode 2013–2014 cenderung lebih besar dibandingkan dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi setelah penerapan kebijakan *efiling* periode 2015–2016. Dengan demikian, pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi berdasarkan penerapan kebijakan *efiling* belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta Maemunah (2017) bahwa tidak terdapat perbedaan terhadap kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan *efiling*. Hal tersebut menunjukkan bahwa di beberapa daerah justru tidak adanya dampak positif dari penerapan program *efiling* terhadap kepatuhan wajib pajak, dalam pelaporan SPT menunjukkan bahwa efektifitas penerapan *efiling* di setiap KPP berbeda. Diperkuat dengan Tallaha. et al (2014) pada penelitian yang menjelaskan bahwa pelaksanaan awal pada seluruh dunia tidak terlalu spesifik menjelaskan kegagalan ataupun keberhasilan *efiling* pada setiap wilayah. Di wilayah Asia Timur menunjukkan tingkat penggunaan *efiling* tinggi, namun di Thailand justru rendah. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki hasil berbeda pada setiap wilayah.

Dengan terbitnya PMK-09/PMK.03/2018 pasal 8 ayat 6 yang menjelaskan bahwa dokumen elektronik (file CSV) wajib pajak SPT masa PPh pasal 21 ataupun PPh pasal 26 tidak dapat lagi disampaikan secara langsung ke KPP. Maka pelaporan SPT pun harus berupa dokumen elektronik dan wajib disampaikan oleh wajib pajak melalui saluran *efiling* (<https://www.onlinepajak.com/id/efiling-pajak>) sesuai dengan yang ditetapkan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Namun jika berkaca bahwa penerapan *efiling* yang bahkan sampai saat ini masih belum maksimal. Maka evaluasi atas penerapan *efiling* masih perlu dilaksanakan agar penerapan *efiling* dapat lebih maksimal, yang kemudian merupakan menjadi suatu penjelasan mengapa penelitian ini masih perlu dilaksanakan.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian Nawangsasi et., al. (2017), perbedaan pada penelitian ini adalah pada tahun penelitian serta objek penelitian. Penelitian sebelumnya mengambil tahun 2013-2014 untuk tahun sebelum penerapan *efiling* dan tahun 2015-2016 untuk tahun setelah penerapan *efiling*. Sedangkan penelitian ini menggunakan tahun 2010-2013 untuk tahun sebelum penerapan *efiling* dan tahun 2015-2017 untuk tahun setelah penerapan *efiling* karena pada tahun 2014 merupakan diberlakukannya Per- 36/PJ/2013. Selain itu pada penelitian kali ini peneliti bermaksud melakukan penelitian pada satu Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dengan menguji satu persatu KPP yang berada di kantor wilayah tersebut juga secara keseluruhan pada kantor wilayah tersebut

Maka peneliti tertarik melaksanakan penelitian dengan menganalisis efek dari *efiling* dengan melakukan perbandingan pada jumlah SPT Tahunan WP saat sebelum dan sesudah *efiling* pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II bertujuan mengetahui dampak dari *efiling* terhadap jumlah penerimaan SPT dengan judul **“Analisis Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan *efiling* Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Apakah terdapat perbedaan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT sebelum dan sesudah penerapan *efiling* di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II?
2. Apakah terdapat perbedaan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT sebelum dan sesudah penerapan *efiling* pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mendapatkan gambaran perbedaan atau dampak jumlah pada pelaporan SPT Tahunan WP ketika sebelum dan sesudah penerapan kebijakan *efiling* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II baik secara keseluruhan dan di masing-masing KPP Pratama yang berada pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berupa syarat guna memperoleh gelar strata satu yang diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dalam bidang keahlian yang dipelajari serta dapat diimplementasikan sebagaimana mestinya.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai wawasan serta referensi yang berkaitan dengan kepatuhan dalam perpajakan terutama dalam penerapan *efiling*.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam evaluasi atas kebijakan pemerintah dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak atas diberlakukannya *efiling*.