

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak sangat berperanan penting dalam pembiayaan negara di Indonesia. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung akan tetapi dipergunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011). Menurut Departemen Pajak (Widyantari, dkk: 2017) besarnya peran pajak dalam membiayai pembangunan juga tercermin dari sumber penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dari tahun 2013 - 2016 penerimaan pajak terus meningkat tiap tahunnya, peningkatan pada tahun 2016 sebesar 74%. Dengan menyadari semakin besarnya pengeluaran umum pemerintah dalam rangka pembiayaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan reformasi peraturan undang-undang perpajakan dengan diberlakukannya *Self Assessment System*.

Jenis dari sistem pemungutan pajak dibagi menjadi dua yaitu *Official Assessment System* dan *Self Assessment System*. *Official Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak dimana fiskus / aparat pajak yang berwenang dalam menghitung besarnya pajak yang harus dilunasi atau terutang Wajib Pajak. Sedangkan, *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak dimana

Wajib Pajak mempunyai wewenang untuk menghitung, melaporkan, dan membayar pajak terhutang itu sendiri. Pada saat ini Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment system*. Oleh sebab itu supaya *self assessment system* dapat berhasil dibutuhkan adanya kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku (Widyantari, dkk: 2017).

Akan tetapi kenyataan yang terjadi di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak yang tercermin dari selisih antara potensi penerimaan dan realisasi penerimaan pajak (*tax gap*) dan *tax ratio*. Angka *tax gap* yang signifikan dan *tax ratio* yang masih rendah menunjukkan usaha memungut pajak (*tax effort*) di Indonesia masih rendah, dalam hal ini adalah administrasi perpajakan (Dyanrosi, 2015). Oleh karena itu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk taat pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan.

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Tahun	WP terdaftar	Realisasi SPT	Tingkat kepatuhan
2015	45.715	28.748	62,88%
2016	50.351	31.677	62,91%
2017	23.846		

(sumber: KPP Pratama Bangkalan)

Hal tersebut juga terjadi di KPP Pratama Bangkalan, dimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT hanya mencapai angka 62,88% pada tahun 2015 dan pada tahun berikutnya yaitu tahun 2016 hanya meningkat 0,03% menjadi 62,91%. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih relatif rendah jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar.

Syarat utama dalam melakukan reformasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola dengan efektif dan efisien. Modernisasi pajak dalam pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi tepat guna merupakan salah satu solusi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan handal serta dapat mendukung terciptanya penyederhanaan sistem perpajakan. Pemanfaatan teknologi juga dapat mendukung program transparansi, dimana kemungkinan terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dapat diminimalisasi (Kirana, 2010).

Dalam rangka melakukan reformasi perpajakan maka Direktorat Jenderal Pajak melakukan perubahan administrasi dimana dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System*. *E-filing* merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masa atau tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer baik untuk Orang Pribadi maupun Badan dan disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime*

Tujuan utama dari *e-filing* adalah untuk memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak dalam mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke KPP Pratama secara benar dan tepat waktu. Dengan diterapkannya *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT karena sistem tersebut dapat diakses kapan saja dan dimana saja serta dapat meminimalkan biaya dan waktu Wajib Pajak karena Wajib Pajak tidak perlu melakukan percetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda tangan secara manual. Dengan adanya *e-filing*, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak. Dengan adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Namun saat ini tidak semua Wajib Pajak merasakan manfaat penggunaan *e-filing*. Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem berbasis komputer dalam melaporkan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan (Noviandini, 2012). Hal tersebut dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang cara pengoperasian sistem *e-filing*. Selain itu, sosialisasi tentang *e-filing* kepada Wajib Pajak belum maksimal dan berkelanjutan. Selain kemampuan Wajib Pajak, kualitas sistem *e-filing* dan adanya persepsi kebermanfaatan serta persepsi kemudahan penggunaan menjadi penentu sistem *e-filing* berjalan dengan efektif atau tidak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Laihad (2013) menganalisis bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap penggunaan *e-filing* namun sikap terhadap perilaku berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filing*.

Noviandini (2012) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan pengguna dalam mengoperasikan *e-filing* maka Wajib Pajak akan semakin sering menggunakan *e-filing*.

Studi mengenai pengaruh penerapan aplikasi *electronic filing (e-filing)* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak juga dilakukan oleh Rahayu (2016) yang menunjukkan hasil bahwa *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Kelebihan yang ditawarkan *e-filing* meliputi kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan sehingga lebih efektif, efisien, ekonomis dan praktis, keunggulan lain yang dimiliki *e-filing* memakai sistem komputer dan internet sehingga WP dapat mengorganisasikan data perpajakan secara sistematis dan cepat serta terjaga kerahasiaannya. Kepatuhan Wajib Pajak akan terus meningkat dengan berbagai kemudahan dan kelebihan dari sistem *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan Nurjannah (2017) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*, terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*, terdapat pengaruh antara kecepatan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*, tidak terdapat pengaruh antara kebermanfaatan dengan penggunaan fasilitas *e-filing*, dan juga tidak terdapat pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Prakasa dan Rustam (2016) berjudul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Minat Menggunakan *E-filing* sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa)” menunjukkan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, namun persepsi kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Agustiningsih dan Isroah (2016) juga melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran WP terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Yogyakarta. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Yogyakarta.

Penelitian terdahulu mengenai analisis perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing* juga telah dilakukan oleh Kirana (2010) dengan menunjukkan hasil *information quality* dan *system quality* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*, *information quality* dan *system quality* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap *use*, *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *use*, *use* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*, *use* berpengaruh positif terhadap *individual impact*, *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *individual impact*, *individual impact* berpengaruh positif terhadap *organizational impact*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas yaitu tahun penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2018, penelitian ini mengambil sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan serta penelitian ini menggabungkan kualitas sistem, persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan pengguna sebagai variabel *moderating*.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji adakah pengaruh antara penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak melihat pada kenyataan saat ini kepatuhan Wajib Pajak masyarakat Indonesia masih rendah. Selain itu, peneliti juga ingin melakukan penelitian tentang apakah kualitas sistem, persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan dapat memoderasi hubungan antara penggunaan *e-filing* dengan kepatuhan Wajib Pajak. Peneliti menggunakan studi kasus di wilayah Kota Bangkalan karena berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari KPP Pratama Bangkalan, tingkat kepatuhan perpajakan pada tahun 2016 hanya mencapai 62,91%. Maka dari itu peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *E-filing* terhadap Kepatuhan Perpajakan dengan Kualitas Sistem, Persepsi Kebermanfaatan dan Kemudahan Penggunaan sebagai Variabel *Moderating* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bangkalan).”

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan?
2. Apakah kualitas sistem dapat memoderasi hubungan antara penggunaan *e-filing* dengan kepatuhan perpajakan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan?
3. Apakah persepsi kebermanfaatan dapat memoderasi hubungan antara penggunaan *e-filing* dengan kepatuhan perpajakan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan dapat memoderasi hubungan antara penggunaan *e-filing* dengan kepatuhan perpajakan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan perpajakan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan.
2. Untuk mengetahui dengan adanya kualitas sistem dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara penggunaan *e-filing* dengan kepatuhan perpajakan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan.
3. Untuk mengetahui dengan adanya persepsi kebermanfaatan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara penggunaan *e-filing* dengan kepatuhan perpajakan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan.

4. Untuk mengetahui dengan adanya persepsi kemudahan penggunaan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara penggunaan *e-filing* dengan kepatuhan perpajakan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang terdiri dari dua macam manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang sejenis bagi tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan pengaruh penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan perpajakan oleh Wajib Pajak dengan kualitas sistem, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel moderating.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Bangkalan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam

mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

- b. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi Wajib Pajak.