

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang dasar 1945, yang bertujuan untuk mewujudkan tata kehidupan negara dan bangsa. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, pembangunan nasional dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan serta merata di seluruh tanah air yang memerlukan biaya yang sangat besar, maka dari itu pajak menjadi salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan tujuan tata kehidupan negara dan bangsa.

Menurut UU No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya. Namun untuk mewujudkan kemakmuran rakyat itu sendiri, masyarakat harus patuh untuk membayar pajaknya.

Kepatuhan berasal dari kata "patuh". Menurut KBBI patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan merupakan perilaku manusia yang taat pada aturan atau perintah yang telah ditetapkan dengan penuh kesadaran. Hal ini berkaitan dengan seorang wajib pajak yang diwajibkan membayar dan melaporkan pajaknya. Teori kepatuhan diartikan dengan adanya usaha atau kesadaran seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan perpajakannya. Wajib pajak diharuskan untuk menggunakan *e-system* yang merupakan sistem pelaporan pajak yang dilaporkan oleh wajib pajak atau bisa disebut *self assesment system*.

Teori TAM menjelaskan perilaku pengguna yang dipengaruhi oleh kepercayaan dan sikap perilaku yang dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaporkan pajaknya sendiri. Perilaku wajib pajak terkait juga dengan *Theory of Planned Behavior* yaitu

*behavioral beliefs* yang menghasilkan sikap dan niat terhadap perilaku positif, adanya niat dalam diri wajib pajak untuk membayar pajak, melaporkan pajak dan memaksimalkan kepatuhan wajib pajak.

Menteri Keuangan Chatib Basri mengatakan fasilitas *e-filing* merupakan salah satu sarana untuk mempermudah Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi. Chatib mengatakan sistem tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Ia juga menambahkan salah satu kendala yang mungkin terjadi dalam pengguna *e-filing* adalah sistem jaringan yang belum optimal dan mengalami gangguan sehingga menyulitkan Wajib Pajak dalam mengakses laman Direktorat Jenderal Pajak. ([www.neraca.co.id](http://www.neraca.co.id)).

Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya secara akurat dan membayar serta melaporkan pajaknya tepat waktu (Kusuma, 2018).

Teknologi informasi yang berkembang semakin maju sangat berpengaruh untuk meningkatkan pendapatan. Salah satu sektor pemerintah yang juga mendapatkan kemudahan dengan perkembangan teknologi adalah bidang perpajakan. Adanya teknologi informasi yang memadai dan pelaporan yang lebih mudah dari pada manual diharapkan semakin banyak wajib pajak yang akan membayar (Solekhah & Supriono, 2018).

Di era pertumbuhan perekonomian yang sangat pesat ini Negara Indonesia menempatkan pajak sebagai sumber utama penerimaan negara. Penerimaan ini akan digunakan oleh negara untuk membiayai segala bentuk keperluan negara seperti pembiayaan pembangunan nasional dan pengeluaran negara, agar nantinya negara dapat menggerakkan roda perekonomian yang baik dan dapat menyejahterakan warga negaranya. Sering kali wajib pajak tidak taat pajak dikarenakan terdapat kesulitan baik dari proses pelaporan dan pembayaran. Oleh karena itu, Direktorat Jendral Pajak mempunyai inovasi

perubahan dengan melakukan perbaikan di dalam sistemnya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sekaligus modernisasi dari sistem perpajakan yaitu diluncurkannya sistem *e-billing* dan *e-filling*. Sistem *E-Billing* merupakan cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing (15 digit angka) yang diterbitkan melalui sistem billing pajak tanpa perlu membuat surat setoran pajak (SSP) secara manual. Sedangkan sistem *e-filling* merupakan sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara online dengan menggunakan media internet. Dengan *e-filing* kegiatan mengisi dan mengirim SPT Tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak online (Sari, 2021).

Jumlah SPT Tahunan 2020 mayoritas lapor secara daring yakni sebanyak 9.560.012 wajib pajak. Sisanya masih melaporkan secara manual atau langsung ke kantor pelayanan pajak (KPP) setempat. Secara rinci, untuk wajib pajak orang pribadi (WPOP) termasuk wajib pajak karyawan tercatat sebanyak 9.645.965 dan untuk wajib pajak badan usaha ada 299.838 yang telah dilaporkan ke Ditjen Pajak (Kontan.co.id).

Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis dibidang perpajakan, bertanggung jawab terhadap peningkatan penerimaan pajak negara dan mencegah terjadinya penurunan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan oleh DJP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan menciptakan kemudahan dalam penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik dan pembayaran pajak dengan memanfaatkan internet. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempermudah pelaporan Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak dengan mengeluarkan *e-filling*. *E-filling* ini bertujuan untuk Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya dengan lebih mudah, lebih tertib dan transparansi. Penggunaan *e-filling* juga dapat mengurangi beban proses administrasi pelaporan pajak (Tania, 2016)

Dengan adanya *e-filing* dan *e-billing* yang dikeluarkan oleh DJP mengakibatkan jumlah SPT tahunan 2020 yang dilaporkan secara daring sebanyak 9.560.012 wajib pajak, sisanya membayar dan melaporkan secara manual atau langsung datang ke kantor pelayanan pajak setempat. Secara rinci wajib pajak orang pribadi termasuk wajib pajak karyawan 9.645.965 dan wajib pajak badan usaha ada 299.858 yang telah dilaporkan ke Ditjen Pajak.

Sebagian wajib pajak masih melaporkan pajaknya secara manual. Hal ini diduga karena terdapat kelemahan-kelemahan yang menyebabkan wajib pajak lebih memilih membayar dan melaporkan SPT manual. Fitria (2010) menyatakan bahwa proses *e-filing* dan *e-billing* hanya sebatas merubah sistem manual ke sistem digital dengan media elektronik, sistem akuntansi masih dilakukan secara manual karena *e-filing* dan *e-billing* tidak terkoneksi dengan perangkat back-off (sistem akuntansi) yang dilakukan wajib pajak. Selain itu terdapat kekhawatiran wajib pajak saat menggunakan *e-filing* dan *e-billing* dalam membayar dan menyampaikan SPT Tahunan yang jumlahnya banyak. Permasalahan utama jika sewaktu-waktu internet mengalami error atau down sehingga data tidak terekam atau hilang dan justru tidak masuk database DJP.

Penerapan Sistem *E-Filling* ini sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik yang menyatakan : “bahwa dalam rangka menyesuaikan sistem administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi serta untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, perlu diberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud pada huruf a dan dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 26 huruf e Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PML.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT), perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik”.

Selain pelaporan secara online DJP juga menyediakan fasilitas pembayaran online yaitu *e-billing*. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) *e-billing* merupakan sistem

membayar pajak online (elektronik) dengan kode *e-billing* atau ID billing. Billing sistem merupakan sebuah proses yang meliputi pendaftaran, pembuatan kode, pembayaran dan rekonsiliasi billing dalam sistem modul penerimaan negara.

Sebelum menerapkan sistem *e-filling* dan *e-billing*, masyarakat harus terlebih dahulu mengetahui sistem dan peraturan perpajakan. Masyarakat juga harus mengetahui cara penggunaan internet agar bisa menerapkan sistem *e-filling* dan *e-billing*. Maka dari itu masyarakat harus mendapatkan sosialisasi tentang penggunaan internet dan sistem *e-filling* dan *e-billing*. Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang sistem dan peraturan perpajakan.

Penerapan sistem *e-filling* dan *e-billing* yang merupakan administrasi modern berarti dibutuhkan adanya pemahaman internet yang baik dalam mendukung penggunaan sistem *e-filling* dan *e-billing* tersebut. Untuk dapat menggunakannya, wajib pajak dituntut untuk paham dalam cara mengoperasikan internet. Hal ini menjadi hal yang penting bagi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filling* dan *e-billing* serta akan semakin tinggi pula keinginan Wajib Pajak dalam melaporkan pajak menggunakan *e-filling* dan *e-billing* dan juga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang mengenai hubungan penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak sudah dilakukan sebelumnya dimana hasil penelitian dari Lado & Budiantara, (2018), Andiani & Mochtar, (2020) dan Ismail et al., (2018) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian Solekhah & Supriono, (2018), Suherman et al., (2015), Handayani & Tambun, (2016) dan Nurhamid & Sutjahyani, (2018) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ada beberapa penelitian yang mengenai hubungan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak sudah dilakukan sebelumnya dimana hasil penelitian dari Manullang et al., (2020), Pradnyana & Prena, (2019) dan Pratiwi, (2019) menyatakan bahwa *e-billing*

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian Nurchamid & Sutjahyani, (2018), Putri, (2018), Pramesti, (2018) dan Rusdi, (2020) menunjukkan bahwa *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ada beberapa penelitian mengenai hubungan sosialisasi perpajakan dengan *e-filling* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang sudah dilakukan sebelumnya, diantaranya dari Agustina, (2018), Wardani & Wati, (2018) dan Boediono et al., (2018) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian Yanti & Setiawan, (2020), Handayani & Tambun, (2016), Barus, (2016), Siahaan & Halimatusyadiah, (2018) dan Winerungan, (2013) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang mengenai hubungan pemahaman internet dengan *e-filling* dan *e-billing* diantaranya Manullang et al., (2020), Suprayogo & Hasymi, (2018) dan Noviani, (2018) menyatakan bahwa pemahaman internet dapat memoderasi penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian Agniveda & Supadmi, (2019), Yanti & Setiawan, (2020), Lado & Budiantara, (2018) dan Rusdi, (2020) menunjukkan bahwa pemahaman internet tidak dapat memoderasi penerapan sistem *e-filling* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak mencatatkan, sebanyak 8,69 juta orang telah melaporkan pajak secara online yang menggunakan *e-filling* dan *e-billing*. Jumlah tersebut meningkat 7,15% bila dibandingkan realisasi di periode yang sama tahun lalu sebanyak 8,11 juta orang. Hal ini bisa disimpulkan bahwa sudah banyak masyarakat yang paham akan internet hingga bisa melaporkan pajak melalui *e-filling* dan *e-billing*, namun masih ada 93.000 Wajib Pajak yang masih melaporkan secara manual ke kantor pajak ([www.kompas.com](http://www.kompas.com)).

Salah satu program di KPP Pratama Ternate yaitu mengadakan Relawan Pajak yang membantu dan membimbing para Wajib Pajak. Peneliti melakukan observasi secara pribadi terhadap peserta Relawan Pajak, nyatanya masih ada wajib pajak yang belum paham

menggunakan *e-filling* dan *e-billing*. Penggunaan *e-filling* dan *e-billing* memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *e-filling* dan *e-billing* wajib pajak dituntut untuk dapat memahami dan mengoperasikan internet.

Adanya kesenjangan serta hasil-hasil penelitian yang belum konsisten membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi**”.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari penelitian yang dilakukan oleh Yanti & Setiawan, (2020) mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib dengan sosialisasi perpajakan dan pemahaman internet sebagai variabel moderasi. Perbedaan penelitian ini peneliti menambahkan variabel *e-billing* sebagai variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diidentifikasi masalah pokok sebagai berikut:

1. Apakah Penerapan Sistem *E-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah *E-Billing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Sosialisasi Perpajakan dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Sosialisasi Perpajakan dapat memoderasi pengaruh *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
5. Apakah Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
6. Apakah Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah:

1. Mengetahui pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib.
2. Mengetahui pengaruh *E-Billing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Mengetahui Sosialisasi Perpajakan dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Mengetahui Sosialisasi Perpajakan dapat memoderasi pengaruh *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Mengetahui Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
6. Mengetahui Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka kegunaan dan manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

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

- a. Diharapkan agar dapat bermanfaat sebagai sarana pembelajaran dan memberikan referensi tambahan agar ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai penerapan sistem *e-filling* dan *e-billing* .
- b. Memberikan informasi dan gambaran mengenai bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-filling* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang



pribadi dengan sosialisasi perpajakan dan pemahaman internet sebagai variabel moderasi.

## **2. Manfaat Praktis**

### a. Bagi Regulator

Bagi regulator dapat memberikan masukan dalam hal kebijakan untuk mendorong pihak pemerintah khususnya KPP Pratama Ternate dalam Penerapan Sistem *E-Filling* dan *E-Billing*.

### b. Akademik

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk memberikan informasi-informasi yang mempengaruhi penerapan sistem *e-filling* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sosialisasi perpajakan dan pemahaman internet sebagai variabel moderasi.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.