

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak mempunyai peran besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), kontribusi pajak dalam APBN semakin meningkat tiap tahun. Dengan begitu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak yang telah ditetapkan dapat tercapai. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Fenomena yang terjadi pada masyarakat saat ini adalah masih banyaknya masyarakat yang belum mematuhi peraturan perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak. (Rahmadani, 2018).

Berdasarkan data otoritas pajak yang diterima CNBC Indonesia, Selasa (2/4/2018) dari total 17,6 juta wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), hanya sekitar 12 juta wajib pajak yang baru melaporkan SPT Tahun Pajak 2017. Terjadi peningkatan sebesar 14% pada tahun 2018 tercatat ada 17,6 juta wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT, namun hanya 12,5 juta yang melaporkan SPT. Realisasinya meningkat 500 ribu orang dari 2017 ke 2018 (www.cnbcindonesia.com).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan menyebutkan bahwa terdapat 3 (tiga) juta wajib pajak pribadi belum melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) 2017 (www.liputan6.com). Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Jawa Tengah I mencatat sebanyak 575.978 wajib pajak yang telah menyampaikan SPT Tahunan 2018 dari total jumlah yang wajib SPT sebanyak 877.955 wajib pajak. Jumlah itu menunjukkan tingkat kepatuhannya sebesar 65,6 persen (jateng.tribunnews.com). Berdasarkan hasil tersebut, kepatuhan pencapaian laporan belum memenuhi target yang sudah ditentukan dan masih banyak wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajibannya. Maka dari itu penelitian ini sangat menarik dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi.

Kepatuhan perpajakan adalah sebuah kesediaan seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Alm et al, 1993). Kepatuhan wajib pajak perlu mendapat perhatian karena dapat menyebabkan kerugian bagi negara akibat dari adanya praktik penghindaran pajak (*tax evasion*) (Fidel, 2010). Pernyataan tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan di Swiss yang memperoleh hasil bahwa tingginya tingkat kepatuhan pajak secara aktif dapat berpengaruh terhadap anggaran belanja negara (Djawadi dan Rene, 2013). Semakin besar penerimaan negara dari pajak, maka semakin besar pula kemampuan keuangan negara dalam pembiayaan pembangunan. Sebaliknya, semakin kecil penerimaan negara dari pajak, maka semakin kecil pula kemampuan negara dalam pembiayaan pembangunannya (Mukhlis, 2011).

Direktorat Jenderal Pajak berupaya menerapkan berbagai program salah satunya dalam hal meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi berbasis online yaitu *e-system*, seperti *e-registration*, *e-SPT*, dan *e-filing*. Penerapan yang baik dari *e-system*

administrasi perpajakan tersebut akan menunjukkan kualitas pelayanan administrasi dan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Selain itu, penerapan *e-system* perpajakan yang direncanakan secara rinci dan menggunakan strategi yang baik akan mempengaruhi besarnya pendapatan pajak yang akan diterima nantinya (Nurbaiti, 2016). *E-system* perpajakan terdiri dari *e-registration*, *e-SPT* dan *e-filing*.

E-Registration atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online. Cara pendaftaran NPWP secara elektronik lebih praktis dibandingkan dengan pelayanan pembuatan secara manual. Seseorang dapat dikatakan sebagai wajib pajak apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga diwajibkan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak melalui sistem *e-registration*. Dengan sistem *e-registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, dan peningkatan pelayanan yang dapat mendukung pelayanan NPWP secara optimal.

Elektronik SPT atau *e-SPT* merupakan aplikasi atau software yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan pembuatan dan pelaporan SPT. Sistem *e-SPT* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak seseorang karena tidak perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak karena disampaikan secara online dengan cara upload *file csv* dari hasil *e-SPT* lalu unggah di aplikasi *e-filing* DJP. Dengan *E-SPT* data wajib pajak lebih aman karena meminimalkan terjadinya kesalahan ataupun kecurangan yang dilakukan oleh pegawai pajak.

E-Filing merupakan penyampaian surat pemberitahuan SPT melalui saluran pelaporan pajak secara online. Layanan ini dibuat untuk memudahkan wajib pajak dalam pembuatan dan pelaporan SPT secara lebih mudah, cepat, dan murah. Dengan sistem *e-filing* juga mengurangi jumlah antrean panjang di kantor pelayanan pajak yang selalu diramaikan oleh masyarakat yang ingin melakukan kewajiban perpajakannya.

Tujuan adanya penerapan *e-system* administrasi perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memproses data perpajakannya dalam hal pendaftaran, perhitungan dan pelaporan pajaknya juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan guna meningkatkan penerimaan pajak dan menciptakan wajib pajak yang patuh. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Indrianti (2017) menunjukkan bahwa *e-system* administrasi perpajakan meliputi *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, *e-biling* dan *e-faktur* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Murniati (2017) bahwa *e-registration*, *e-biling*, *e-SPT*, dan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hal itu tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mujiyati (2018) memberikan bukti empiris bahwa penerapan *e-registration* dan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Juga terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mulyadi (2015) menunjukkan bahwa *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian terdahulu mendapatkan hasil yang beragam dalam mengukur hubungan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka ingin

melakukan penelitian kembali yang telah dilakukan oleh Indrianti (2017). Perbedaan dengan penelitian sebelumnya, variabel independen yang dipakai yaitu *e-system* administrasi perpajakan yaitu *e-registration*, *e-SPT*, dan *e-filing*, dan obyek penelitian adalah seluruh wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Semarang, yang tersebar dalam tiga wilayah KPP Pratama: Semarang Candisari, Semarang Barat, dan Semarang Timur.

Penelitian ini juga menambahkan kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel intervening sesuai penelitian yang telah dilakukan Cipta (2014) kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan (Silalahi, 2015). Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan perpajakan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak terlebih untuk penyampaian SPT Tahunan melalui sistem *e-filing*.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Ahmad (2018) disimpulkan bahwa sistem *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil berbeda diperoleh Mujiyati (2018) yang menjelaskan bahwa sistem *e-registration* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Purnama (2014) menjelaskan sistem *e-SPT* yang mencakup variabel-variabel

manfaat kegunaan (*usefulness*), persepsi kemudahan (*ease of use*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi hasil yang berbeda dilakukan oleh Mulyadi (2015) penerapan sistem *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem *e-SPT* di KPP Pratama Bitung masih belum efektif, wajib pajak lebih suka melaporkan SPT dengan cara manual. Dan pada penelitian Husnurrosyidah (2017) bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan *e-filing* memberikan kemudahan BMT se-kabupaten Kudus sehingga meningkatkan kepatuhan dalam membayarkan pajak. Tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratna (2016) bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi dapat disimpulkan jika dengan adanya sistem *e-registration*, sistem *e-SPT*, sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.?
2. Bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.?
3. Bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.?
4. Bagaimana pengaruh pengaruh *e-Registration* terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama.?

5. Bagaimana pengaruh pengaruh *e-SPT* terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama.?
6. Bagaimana pengaruh pengaruh *e-Filing* terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama.?
7. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel intervening terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji secara empiris:

1. Pengaruh *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.
2. Pengaruh *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.
3. Pengaruh *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.
4. Pengaruh *e-Registration* terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama.
5. Pengaruh *e-SPT* terhadap kepuasan kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama.
6. Pengaruh *e-Filing* terhadap kepuasan kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama.
7. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel intervening terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya serta mampu memberikan wawasan, informasi, dan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan perpajakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib Pajak OP

Diharapkan dapat lebih memahami pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak maupun pelaporan SPT dan lebih memahami dunia perpajakan di Indonesia.

b. Bagi DJP dan KPP Pratama Semarang Candisari

Diharapkan dapat memberikan kontribusi positif berupa saran dan masukan bagi aparat pajak dan bagi KPP Pratama dalam memberikan gambaran terkait pengaruh *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga mampu melakukan inovasi dalam pengembangan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak.