

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara berkembang. Permasalahan yang terdapat di Indonesia adalah kurangnya peningkatan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah membutuhkan biaya yang sangat besar untuk pembangunan negara. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak berupaya merealisasikan tujuan pembangunan dengan cara menggali sumber pendapatan negara yang berasal dari pajak.

Kesejahteraan rakyat dapat diwujudkan jika pemerintah menjalankan pemerintahannya dengan baik dan melaksanakan pembangunan di seluruh bidang. Hal ini tentunya didukung oleh pembiayaan negara yang memadai. Suatu negara akan berjalan dengan baik ketika sumber keuangan negara stabil ataupun kuat. Sumber penerimaan dana untuk negara didominasi oleh pajak. Sumber penerimaan negara memiliki dua jenis yang berbeda, yaitu berasal dari internal maupun eksternal. Sumber penerimaan negara yang berasal dari dalam adalah pajak, dan eksternal adalah penerimaan bukan pajak seperti pemanfaatan sumber daya alam, pinjaman luar negeri dan sebagainya. Sumber dana yang berasal dari eksternal bersifat tidak stabil untuk menangani pembiayaan negara, dan negara tidak bisa terus bergantung dari sumber eksternal. Maka dari itu pemerintah mengandalkan penerimaan dari faktor internal yaitu yang berasal dari pajak. Pajak merupakan sumber terbesar pembiayaan negara

Pemungutan pajak di Indonesia pada saat ini menerapkan sistem self assessment yang merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak. Dengan

memberikan kebebasan dalam menghitung pajak, maka perlu adanya kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya pajak bagi negara agar tercapainya kepatuhan perpajakan yang dilakukan dengan sukarela.

Pajak merupakan sumber penerimaan untuk kelangsungan hidup negara dalam membiayai pembangunan dan pengeluaran negara di Indonesia. Pajak merupakan salah satu pendorong aktivitas perekonomian yang penting dan menjadi tulang punggung penerimaan negara, hal tersebut dapat dilihat dari tingginya target penerimaan negara yang diperoleh dari pajak. Kementerian Keuangan (Kemkeu) mencatat realisasi penerimaan pajak sepanjang 2019 mencapai Rp 1.332,1 triliun. Angka ini baru sekitar 84,4% dari target dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) 2019 sebesar Rp 1.577,6 triliun.

Pajak terutang yang lalai dilunasi oleh wajib pajak yang terakumulasi menjadi tunggakan pajak yang berpotensi mengurangi penerimaan pajak (Artha dan Setiawan 2016). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak sangat penting sebagai sumber pendapatan untuk kelangsungan hidup negara. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan dalam (Rahayu, 2017).

Masih kurangnya kepatuhan wajib pajak tidak terlepas dari faktor pengetahuan tentang perpajakan ini sendiri. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Putridan dan Setiawan 2017). Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang perpajakan, maka dengan sadar wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu juga akan mempengaruhi tinggi rendahnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak yang sudah mengetahui ketentuan perundang-undangan tentang perpajakan, dapat melaporkan SPT secara langsung ke kantor pelayanan pajak (KPP) dan dapat melaporkan secara online. Tetapi masih banyak masyarakat yang bekerja sebagai karyawan maupun non karyawan,

khususnya wajib pajak orang pribadi belum mengetahui tentang pelaporan pajak. Hal ini yang menyebabkan belum tercapainya target penerimaan pajak di Indonesia. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemkeu) per akhir Desember 2019 realisasi tingkat kepatuhan pajak dari pelaporan surat pemberitahuan (SPT) pajak penghasilan (PPH) mencapai 73% atau masih lebih rendah dibandingkan dengan target awal tahun 2020 yang mencapai 80% berdasarkan data tersebut, wajib pajak terdaftar wajib pelaporan SPT pada 2019 sebanyak 18.330.000 wajib pajak, yang terdiri dari 13.810.000 wajib pajak orang pribadi karyawan, 3.040.000 wajib pajak orang pribadi non karyawan, dan 1.470.000 wajib pajak badan. Namun wajib pajak yang berusaha patuh melaporkan SPT hanya sebanyak 13.361.668 wajib pajak yang terdiri dari 10.110.000 wajib pajak orang pribadi karyawan, 2.290.000 wajib pajak orang pribadi non karyawan, dan 961.668 wajib pajak badan.

Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak terus dilakukan oleh pemerintah. Dengan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada, apabila menerima dan memperoleh penghasilan merupakan salah satu mewujudkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya, baik fiskus pajak maupun wajib pajak.

Berpedoman pada ketentuan umum dan tata cara perpajakan sebagaimana telah diatur undang-undang, termasuk sanksi perpajakan, setiap pelanggaran pajak dari tingkat kecil hingga berat sudah diatur dan terdapat ancaman sanksi-sanksinya. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran atau efek jera bagi wajib pajak yang melanggar agar tidak mengulang lagi kesalahan dan mematuhi peraturan perpajakan.

Ketegasan sanksi pajak, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu menghilangkan satu variabel tax amnesty, karena variabel tersebut dirasa awam digunakan untuk

meneliti terhadap wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Menurut direktorat jenderal pajak (Djp) tax amnesty lebih cocok digunakan untuk penelitian terhadap wajib pajak badan yang berpenghasilan hingga Rp.4,8 miliar pada tahun pajak terakhir dan tidak menerima penghasilan dari pekerjaan dalam hubungan kerja atau pekerjaan bebas. Penelitian ini juga menambahkan satu variabel yaitu kesadaran wajib pajak yang menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik (e-filing). Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertepatan di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk e-Filing atau Electronic Filing System yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (e-Filing) yang dilakukan melalui sistem on-line yang real time. Dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, dinyatakan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-SPT) dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (Application Service Provider) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Untuk pengaturannya lebih lanjut maka dikeluarkanlah Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat

Pemberitahuan secara Elektronik (E-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dengan adanya sistem ini, para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di

Kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dan penggunaan e-filing dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi perpajakan yang modern. Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan e-filing karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian e-Filing dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan e-Filing masih minim.

Selain itu, sosialisasi tentang e-Filing kepada Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Selain kemampuan wajib pajak, adanya perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap e-Filing juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak. Davis (1989) mengembangkan model Technology Acceptance Model (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan Sistem Informasi oleh pengguna. Hasil penelitian Davis menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi

kebermanfaatan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh perceived information quality dan perceived system quality merupakan prediktor yang signifikan bagi user satisfaction. User satisfaction juga merupakan prediktor yang signifikan bagi intended use dan perceived individual impact. Studi mengenai aplikasi empiris model DeLone dan McLean juga dilakukan oleh Subramanian (2005) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat asosiasi signifikan antara kualitas informasi (information quality) dan kepuasan pengguna (user satisfaction), antara penggunaan sistem (use) dan individual impact, kualitas informasi (information quality) dan kualitas sistem (system quality), dan antara kepuasan pengguna (user satisfaction) dan kualitas sistem (system quality).

Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa e-Filing akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika wajib pajak menganggap e-Filing tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan SPT, maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak mau menggunakan e-Filing. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan e-Filing oleh pengguna. Persepsi kemudahan penggunaan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa e-Filing itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang diberikan oleh e-Filing akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam e-Filing. Begitu juga sebaliknya, jika wajib pajak telah merasakan ketidakmudahan pada e-Filing maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak takut dan tidak bersemangat dalam menggunakannya. Persepsi yang seperti ini akan mengurangi minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing.

Peneliti tertarik melakukan ini karena pajak merupakan sumber penerimaan yang digunakan untuk kelangsungan hidup negara sebagai modal pencapaian pembangunan dan saat ini rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban pekerjaan masih belum mencapai target, hal ini didasari pada perbandingan jumlah wajib pajak yang melaporkan spt masih sedikit atau tidak sama dengan jumlah total wajib pajak yang terdaftar sehingga perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan berbagai variabel yang memiliki kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti memotivasi untuk melakukan penelitian termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul : **Pengaruh Penerapan E-Filing Sanksi Pajak Sosialisasi Pajak dan Pembayaran Pajak Terhadap Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kelurahan Buni Bakti).**

1.2 Rumusan Masalah

Peningkatan penerimaan pajak menjadi salah satu rencana pemerintah yang sampai saat ini terus dilakukan. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang maksimal merupakan salah satu solusinya, tetapi hal tersebut sampai saat ini belum mencapai hasil yang maksimal. Wajib pajak dituntut untuk memiliki kesadaran yang tinggi untuk patuh dalam membayar pajak.

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-filing oleh wajib pajak di kelurahan buni bakti?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di buni bakti?
3. Apakah sosialisasi pajak merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah kualitas pelayanan kepada wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak?

5. Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kewajiban wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, dan perumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-filing oleh wajib pajak di di kelurahan buni bakti
2. Menguji sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
3. Menganalisis apakah sosialisasi pajak merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kepada wajib pajak terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak
5. Menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kewajiban wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada segenap pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Untuk menambah wawasan dan menambah referensi mengenai persepsi kemudaha dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan bermanfaat bagi peneliti dimasa yang akan datang.

2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Bagi wajib pajak, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi cerminan, sehingga perilaku ke tidak patuhan yang seringkali terjadi dapat dihindari

untuk kemudian menjadi seorang wajib pajak yang patuh terhadap aturan perpajakan Indonesia.

3. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan kepada pihak instansi terkait pajak mengenai pelaporan e-filing, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dalam membayar pajak terhadap kewajiban wajib pajak orang pribadi.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti membatasi hanya pada pelaporan e-filing, sanksi pajak, sosialisasi pajak, dan pembayaran pajak terhadap kewajiban wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Buni Bakti mengenai kepatuhan wajib pajak jika dilihat dari segi pelaporan e-filing, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pembayaran pajak. Hal ini perlu dilakukan agar penelitian ini menjadi terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang telah dijelaskan.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini sistematika penulisan pembahasan terdiri dari lima bab utama, meliputi pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan serta simpulan, implikasi dan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya. Secara rinci penelitian ini memuat:

BAB I PENDAHULUAN

Pembahasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang landasan teori, dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai dasar pengembangan hipotesis serta dasar pemikiran penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang desain penelitian, tahapan dalam penelitian, model konseptual, definisi variabel, waktu dan tempat dilakukan penelitian, metode pengambilan populasi dan sampel serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan hasil analisis berdasarkan atas data yang diperoleh serta pembahasan hasil pengujian hipotesis.

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

menjelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan, implikasi berisi saran-saran yang nantinya akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.