

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak yang kuat merupakan landasan kemajuan Indonesia, di mana penerimaan negara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat (9) merujuk pada dana yang secara resmi diterima oleh kas negara. Dana tersebut kemudian dialokasikan untuk mendukung pembangunan negara sesuai dengan ketentuan hukum yang berjalan. Pembangunan negara bertujuan mencapai kesetaraan kesejahteraan dan memberdayakan rakyat (Fadilah dan Sapari, 2020). Penting bagi pemerintah untuk mengambil tindakan serius dalam mengelola pendanaan dan penganggaran guna mencapai tujuan tersebut, terutama bagi negara yang berkeinginan membangun infrastruktur dengan sumber pendanaan yang cukup kuat (Yuliana *et al.*, 2023). Negara mengumpulkan pendapatan dari berbagai sektor, termasuk pajak sebagai sumber pendapatan internal dan pinjaman luar negeri sebagai kontribusi dari sektor external. Pemerintah terus berusaha meningkatkan penerimaan pajak domestik sebagai langkah untuk mengurangi ketergantungan pada pendapatan dari luar negeri (Tasum, 2022).

Penerimaan pajak memiliki peranan signifikan dalam mengisi pendapatan negara, terutama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja (APBN) (Rossa, *et al.*, 2022). Laporan penerimaan pajak dalam APBN (Badan Pusat Statistik, tahun 2019-2023) yang berjalan selama 5 tahun belakangan ini sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara (Dalam Miliar Rupiah, 2019-2023)

Tahun Anggaran	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		Bentuk Persentase
	APBN	Pajak	
2019	1.955.136,20	1.546.141,90	79,08%
2020	1.628.950,53	1.285.136,32	78,89%
2021	2.006.334,00	1.547.841,10	77,14%
2022	2.435.867,10	1.924.937,50	79,02%
2023	2.443.182,70	2.016.923,70	82,55%

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2019-2023, diolah penulis 2023

Tabel tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pendapatan negara berasal dari pajak, dan pada tahun anggaran 2023, kontribusi pajak terhadap total penerimaan negara mencapai 82,55%. Artinya, sebagian wajib pajak masih belum mematuhi kewajiban perpajakannya.

Belakangan ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menerima banyak masukan dari publik figur dan masyarakat, dengan sorotan terhadap gaya hidup mewah mereka yang berpotensi mengikis kepercayaan masyarakat terhadap institusi pajak. Ketika masalah ini muncul, kepercayaan yang telah lama terjaga akan runtuh, dengan banyaknya masyarakat di media sosial yang mengakui ketidaknyamanan untuk membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya (www.kumparan.com, 2023), Akan ada berbagai usaha yang dilakukan untuk mengembalikan keadaan menjadi normal, dengan tetap berpusat pada pelaksanaan tugas, peningkatan cara kerja dalam pelayanan kepada masyarakat, serta mendengarkan aspirasi atau masukan dari masyarakat untuk mencapai perbaikan yang diinginkan.

Tabel 1. 2 Tabel Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2021

Jumlah WP	Proporsi per jenis wajib pajak	
	Orang pribadi	Badan
66.351.573	92,74%	5,94%

Sumber : Laporan Tahunan DJP, 2021, diolah penulis 2023

Pada tahun 2021, dari total 66.351.573 wajib pajak yang terdaftar, sekitar 92,74% untuk wajib pajak orang pribadi dan 5,94% untuk wajib pajak badan. Dengan demikian, dapat terlihat bahwa proporsi WPOP lebih tinggi daripada WP Badan.

Wajib pajak di Indonesia dianggap memenuhi kewajibannya dalam mematuhi peraturan perundang-undangan terkait saat mereka menyetor dan melaporkan pajak secara berkala, baik masa maupun tahunan (Akbar *et al.*, 2023). Direktorat Jenderal (Ditjen) Kemenkeu menetapkan target pelaporan SPT Tahunan tahun 2023 sebanyak 19,44 juta WP, terdiri dari 1,92 juta WP Badan dan 17,51 juta WPOP. Dari jumlah target keseluruhan, hanya 13,36 juta WP yang baru melaporkan. Dengan rincian, WP badan hanya 975.194 yang sudah melaporkan SPT Tahunannya, sementara WPOP hanya 12,39 juta. Masih ada kekurangan sekitar 5,12 juta WPOP dan sekitar 950 ribu WP Badan yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya dalam melaporkan SPT Tahunan. (www.cnbcindonesia.com, 2023)

Dari peristiwa ini, terlihat bahwa beberapa wajib pajak dengan sengaja tidak melaporkan SPT Tahunan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum mencapai tingkat maksimal dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, DJP terus berinovasi dan menyediakan layanan yang unggul, seperti menerapkan sistem e-

Filing dan mengadakan program relawan pajak untuk melakukan asistensi secara langsung kepada WP dalam hal pelaporan perpajakan.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan WPOP adalah penerapan sistem *e-Filing*. Yaitu proses pengisian dan penyampaian SPT Tahunan WP secara elektronik melalui sistem online yang beroperasi secara *real-time* melalui situs web resmi DJP (<https://djponline.pajak.go.id/>) atau penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Dengan adanya portal online DJP yang menyediakan platform untuk pembayaran dan pelaporan pajak, pemerintah menginginkan agar WP dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah (Manrejo *et al.*, 2023).

Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan Peraturan Nomor PER-02/PJ/2019 yang mengatur prosedur penyampaian, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan. Aturan ini merupakan pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 serta tujuh perubahan kebijakan sebelumnya yang dikeluarkan oleh DJP mengenai SPT Tahunan. Revisi kebijakan dalam PER-02/PJ/2019, WP kini diharuskan menggunakan layanan *e-Filing* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mempermudah proses pembayaran serta pelaporan pajak tanpa perlu meninggalkan rumah. Perkembangan teknologi yang pesat, terutama di sektor keuangan disebabkan oleh kemajuan dalam era digitalisasi saat ini (Respati *et al.*, 2023).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Pradnyana dan Prena (2019) dan (Istutik & Pertiwi, 2021a) mengatakan bahwa menerapkan sistem *e-Filing* memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Berbeda dengan hasil

penelitian Adhayati dan Sulistyowati (2021) yang menyatakan penerapan sistem *e-Filing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan WPOP yaitu pengetahuan perpajakan. Merujuk pada pemahaman atau pengetahuan yang dimiliki oleh mereka mengenai aspek perpajakan, yang dapat diperoleh melalui pendidikan formal atau informal. Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman terhadap pelaksanaan administrasi perpajakan, seperti perhitungan pajak yang harus disetor, pemahaman mengenai penagihan pajak, pengisian dan pelaporan SPT Tahunan, mengetahui peraturan tarif dan fungsi perpajakan, serta pemahaman terhadap semua ketentuan dan regulasi perpajakan yang berlaku. Dengan memahi informasi tersebut, kepatuhan WPOP dapat ditingkatkan.

Pengetahuan perpajakan memberikan dampak positif terhadap kepatuhan WPOP (Islami dan Sofianty, 2023) (Hilman, 2022). Berbeda dengan penelitian Amanda *et al.* (2023) menyatakan pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Tingkat pengetahuan pajak yang tinggi maupun rendah tidak memiliki dampak pada tingkat kepatuhan mereka.

Program relawan pajak yang dibentuk oleh DJP merupakan faktor ketiga yang berperan dalam memengaruhi tingkat kepatuhan WP, dimana relawan pajak tersebut membantu serta memberikan asistensi kepada para WP. Relawan pajak berperan dalam membimbing WP untuk mengembangkan tanggung jawab di masa mendatang melalui pemahaman mendalam tentang pajak dan peningkatan kesadaran pajak. Dari adanya kolaborasi yang kuat antar DJP, perguruan tinggi maupun mahasiswa akan terwujudnya program relawan pajak. Program rlawan

pajak dari DJP akan memberikan bantuan yang sangat diperlukan, mengingat keterbatasan jumlah pegawai DJP di bidang penyuluhan yang jauh lebih sedikit daripada jumlah WP yang memerlukan bantuan. Relawan pajak yang terampil memberikan bantuan dan edukasi kepada WP, hal ini sejalan dengan penelitian (Astuti *et al.*, 2023) dan (Inayah *et al.*, 2023a) yang mengatakan peran relawan pajak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan WPOP. Berbeda dengan penelitian (Pratami, 2022) yang menyatakan peran relawan pajak tidak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan WPOP.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang tidak konsisten, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, dan Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di Bekasi?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di Bekasi?
3. Apakah peran relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan WPOP di Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh peran relawan pajak terhadap kepatuhan WPOP di Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya, terutama dalam konteks penerapan sistem *e-Filing*, pengetahuan perpajakan serta peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menjadi sumber informasi bagi peneliti.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk beberapa pihak di antaranya:

- a. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan data, referensi dan saran kepada instansi pajak dan anggotanya tentang penggunaan sistem *e-Filing*, pengetahuan perpajakan, dan peran relawan pajak terhadap kepatuhan WPOP.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan pengetahuan kepada masyarakat mengenai sistem perpajakan, dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajiban pajaknya khususnya WPOP.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan yang dikembangkan kedepannya, serta sebagai referensi dalam riset berikutnya, terutama yang mengambil topik penelitian yang serupa.

1.5 Sistematika Tugas Akhir

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada Bab I menjelaskan fenomena pada variabel penerapan sistem *e-Filing* (X_1), Pengetahuan perpajakan (X_2) dan Peran relawan pajak (X_3) terhadap kepatuhan WPOP di Bekasi. Dari fenomena tersebut, dilakukan rumusan permasalahan yaitu bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, pengetahuan perpajakan dan peran relawan pajak terhadap kepatuhan WPOP di Bekasi. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, pengetahuan perpajakan dan peran relawan pajak

terhadap kepatuhan WPOP di Bekasi secara parsial. Adapun batasan penelitian agar lebih terfokus dan terarah yaitu membatasi dengan indikator-indikator pada setiap variabel.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada Bab II menjelaskan *literature review* yang berisikan variabel penerapan sistem *e-Filing* (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), peran relawan pajak (X_3) dan variabel kepatuhan WPOP (Y) pada umumnya dan terdapat model konseptual untuk menghubungkan secara teoritis antara variabel X atau variabel *eksogen*, yaitu penerapan sistem *e-Filing* (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), peran relawan pajak (X_3) terhadap variabel (Y) atau variabel *endogen*, yaitu kepatuhan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III mencakup berupa metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis data deskriptif dan verifikatif, untuk teknik pengumpulan data yaitu dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*, berdasarkan variabel penerapan sistem *e-Filing* (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), peran relawan pajak (X_3) dan variabel kepatuhan (Y) terhadap WPOP di Bekasi. Populasi pada penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi di Bekasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling* yang termasuk dalam *probability sampling*

dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran sehingga diperoleh jumlah sampel yang dibutuhkan sebesar 97 responden. Pengolahan data pada penelitian ini dengan menggunakan *software* Smart PLS 3.0. Pengujian data dalam penelitian ini terdapat *outer model*, *inner model* dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV menganalisa hasil data dari jawaban responden. Jawaban daripada responden diolah dengan menggunakan *software* Smart PLS 3.0. Hasil dari pengolahan data responden digunakan untuk mengetahui keterkaitan antara variabel penerapan sistem *e-Filing* (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), peran relawan pajak (X_3) terhadap variabel kepatuhan WPOP (Y) secara parsial untuk mengetahui apakah jawaban pada setiap pernyataan dapat diterima atau ditolak.

BAB V PENUTUP

Pada bab V berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan dan implikasi manajerial dari penelitian.

REFERENSI

Referensi yang berisi informasi yang dijadikan sebagai rujukan guna mempertegas suatu pernyataan. Adapun referensinya sebagai berikut:

1. Susilawati, Eva; Masyitah, E. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada ASN di Dinas Kebudayaan Kota Medan). 1(2), 473–486.
2. Widiasti, N. N., Luh, D. K., & Miati, N. L. P. M. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filling Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 4(1), 13–19.
 3. Anakotta, F. M., Sapulette, S. G., & Iskandar, T. E. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling System Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peran Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Accounting Research Unit (ARU Journal)*, 4(1), 48–66.
 4. Nugieanto, B. A., Probowolan, D., & Syahfrudin, A. (2023). Peran Relawan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Pph Pasal 21) yang Terdaftar di KPP Pratama Jember. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 1521–1529. <https://doi.org/10.56799/jim.v2i4.1460>
 5. Nafilla *et al.*, (2021). *Surakarta Accounting Review (SAREV)*. Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, 3(2), 89–100.