

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun berasal dari penerimaan pajak. Pendapatan dari sektor pajak merupakan tumpuan penerimaan negara yang dipergunakan untuk membayar APBN. Tingginya peran pajak dapat menjamin keamanan bagi tersedia sumber pendapatan negara. Bagi negara, pajak adalah salah satu pendapatan negara yang amat berarti untuk dapat melangsungkan aktivitas negara dan mensejahterakan rakyat secara keseluruhan (Wina et al., 2019)

Seringkali wajib pajak tidak taat membayar kewajiban perpajakannya disebabkan proses administrasi yang cukup rumit. Pertumbuhan teknologi yang semakin pesat dapat memberikan kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan wajib pajak tersebut dengan menerapkan *e-system* perpajakan. Ketidapatuhan membayar pajak dianggap sebagai tantangan serius yang dapat melemahkan administrasi perpajakan dan kinerja penerimaan pajak (Handayani, 2017).

Sebelum adanya pembaruan perpajakan semua kegiatan perpajakan dilakukan secara manual atau dilakukan secara langsung pada kantor pajak. Penerapan sistem perpajakan manual ini sering mengalami permasalahan yang berdampak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Permasalahan yang terjadi pada sistem perpajakan manual antarlain proses administrasinya yang cukup rumit, memakan banyak waktu, dan tidak ekonomis sebab membutuhkan banyak pemakaian kertas. Apabila kondisi

tersebut terus berlansung dapat menimbulkan persepsi negatif pada wajib pajak maka dapat menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi menurun (Oktaviani et al., 2019)

Cara yang dipergunakan oleh Direktorat Jenderal pajak untuk mengatasi permasalahan pada sistem perpajakan manual adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan modern dengan sistem *online*. Kemudahan sistem *online* diterapkan dalam hal pelayanan perpajakan, yaitu sistem pembayaran pajak secara *online* (*e-Billing*) dan sistem penyampaian SPT secara *online* (*e-Filing*). Sistem perpajakan online memiliki beberapa keunggulan dibanding sistem manual diantaranya proses administrasi lebih sederhana karena menggunakan sistem komputer sehingga dapat dilakukan sewaktu-waktu kapan saja dan di mana saja, sistem *online* lebih ekonomis karena mengurangi pemakaian kertas, dan dapat diakses dengan cepat karena terhubung lewat internet sehingga dapat menghemat waktu (Oktaviani et al., 2019)

Penerapan sistem *e-Billing* dan *e-Filing* diharapkan agar dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dan penyampaian SPT secara *online*. Sosialisasi perpajakan sangat dibutuhkan untuk dapat mengoptimalkan penerapan sistem *e-Billing* dan *e-Filing*. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan informasi dan meningkatkan pengetahuan kepada wajib pajak mengenai penerapan sistem elektronik perpajakan dan penerapan perpajakan yang berlaku, sehingga diharapkan wajib pajak dapat secara mandiri untuk melakukan

pembayaran pajak dan penyampaian SPT melalui sistem *e-Billing* dan *e-Filing* (Ersania & Merkusiwati, 2018)

Penggunaan sistem *e-Billing* dan *e-Filing* diperlukan adanya jaringan internet maka untuk mengoperasikan sistem ini wajib pajak diminta untuk dapat menguasai internet. Wajib pajak yang memiliki pemahaman internet maka akan memudahkan wajib pajak dalam mengakses sistem *e-Billing* dan *e-Filing* sebab sistem ini diterapkan secara *online*. Semakin bertumbuhnya pengguna internet di Indonesia maka reformasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien dapat diterapkan (Suprayogo & Hasymi, 2018). Hal ini terlihat dari Data Pemotransi Pemakai Internet di Indonesia Tahun 2016 berikut:

Tabel 1.1 Data Pemotransi Pengguna Internet Indonesia

Lokasi	Pengguna Internet	Persentase Pengguna (%)
Sumatra	20.752.185	15,7%
Jawa	86.339.350	65%
Bali dan Nusa	6.148.796	4,7%
Kalimantan	7.685.992	5,8%
Sulawesi	8.454.592	6,3%
Maluku dan Papua	3.330.596	2,5%
Jumlah	132.711.511	100%

Sumber:([www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id))

Berdasarkan hasil survei internet dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2016 menunjukkan jumlah pemakaian internet di Indonesia mencapai 132.771.511 pengguna. Jika dikomparasikan dengan jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah 256,2 juta, maka dapat disimpulkan bahwa pemakaian internet di Indonesia mencapai 52,5% dari jumlah penduduk Indonesia.

Perkembangan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2014, dimana jumlah penduduk Indonesia waktu itu 252,4 juta dengan jumlah pemakaian internet 88,1 juta pengguna atau 34,9% dari jumlah penduduk di Indonesia (Oktaviani et al., 2019)

Sistem *e-Billing* mulai diberlakukan efektif pada 1 juli 2016 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga yang berada di Kota Salatiga. Meskipun tergolong baru sistem ini terbukti dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa penerimaan pajak di tahun 2017 mencapai Rp 736,014,557,451 triliun atau Rp 977,058,923,000 dari target Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara Perubahan (APBNP) 2017. Realisasi tersebut tumbuh 3,0% persen jika dibandingkan dengan pendapatan pajak di tahun 2016 sebesar Rp 705,879,102,731 triliun. Pendapatan pajak di tahun 2017 mencapai hasil yang baik berkat kesadaran dan kemudahan layanan *e-Billing*([www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id)).

Meskipun aplikasi *e-Billing* terbukti dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sistem ini belum dapat dikatakan efektif untuk periode jangka panjang mengingat sistem ini baru diterapkan dan sebelumnya sudah mengalami dua kali pembaharuan. Efektivitas penerapan *e-Billing* harus selalu ditingkatkan mengingat fokus Direktorat Jenderal Pajak adalah untuk mengamankan target penerimaan Negara dan untuk membangun kepatuhan jangka panjang yang berkelanjutan. Sehingga Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan peningkatan kemudahan administrasi perpajakan khususnya layanan *e-Billing*([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Sistem penyampaian SPT elektronik (*e-Filing*) merupakan sistem penyampaian SPT melalui halaman web Direktorat Jenderal Pajak sehingga wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk menyampaikan SPT. Sistem ini merupakan sistem yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja. Penerapan sistem *e-Filing* terbukti dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Berikut ini rasio pertumbuhan penyampaian SPT oleh wajib pajak tahun 2016-2017:

Tabel 1.2 Data Pertumbuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahun pajak 2016-2017:

Kategori wajib Pajak	SPT (2016)	SPT (2017)	Persentase Pertumbuhan
Badan	2,370	2,830	4,6%
Orang Pribadi Non-Karyawan	5,056	5,747	6,9%
Orang Pribadi Karyawan	44,835	46,546	1,7%
Jumlah	53.972	53.412	13,2%

Sumber: Kantor Pajak Pratama Salatiga

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan jumlah wajib pajak terdaftar untuk tahun pajak 2018 adalah 137.837 dengan 53.410 diantaranya wajib menyampaikan SPT. Kepatuhan wajib pajak semakin baik dibuktikan dengan pertumbuhan penyampaian SPT dari jumlah tersebut, yang telah menyampaikan SPT tahun pajak 2017 hingga saat ini adalah 53.412 atau baru 53,4%. Walaupun demikian, terjadi peningkatan signifikan pada jumlah penyampaian SPT Tahunan Non-Karyawan (fomulir 1770) yang naik 6,9% sedangkan jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) karyawan 1770S dan 1770SS juga naik 12,4%. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Minat masyarakat dalam menggunakan SPT elektronik semakin tinggi pada tahun pajak 2018. Jumlah SPT Tahunan yang disampaikan secara elektronik mencapai 52.659 pelapor dari seluruh SPT yang disampaikan hingga 31 Maret 2018. Penyampaian SPT secara elektronik mengalami pertumbuhan 52.6% pada jumlah SPT yang disampaikan secara elektronik yang mencapai 53.412 juta SPT dari seluruh SPT yang dilaporkan. Penyampaian SPT manual turun 12%. Dirjen Pajak mengapresiasi seluruh wajib pajak yang telah menyampaikan SPT secara tepat waktu sebagai bentuk pelaksanaan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku. Berikut ini media penyampaian SPT secara elektronik tahun 2018:

Tabel 1.3 Media Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahun 2018

Submission Media	Tax Return (2018)	Percentage (%)
Elektronik Tax Returns (SPT)	52.659	52,6%
Manual Tax Returns (SPT)	4.282	4,2%
Total	56.941	56.8%

Sumber:([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Meskipun kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT mengalami peningkatan karena adanya sistem *e-Filing* namun, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk diimplementasikan. Tercatat Penyampaian SPT tahun pajak 2017 hingga 31 Maret 2018 sebanyak 56.941 pelapor, tetapi jumlah ini masih rendah bila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang wajib melaporkan SPT yaitu 53.410 wajib pajak. Maka masih ada 84.427 wajib pajak dari total wajib pajak yang menyampaikan SPT tetapi belum menyampaikan SPT tahunan.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Wina et al., 2019) dan (Handayani, 2017) menyebutkan bahwa penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian dilakukan oleh (Oktaviani et al., 2019) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu penerapan sistem *e-Billing* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Sistem *e-Filing* merupakan Sistem Penyampaian SPT elektronik yang cepat dan aman. Penelitian yang dilakukan oleh (Solekhah & Supriono, 2018), menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilakukan (Handayani, 2017) dan (Wina et al., 2019) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu penerapan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sistem *e-Billing* merupakan sistem pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode *billing*. Untuk dapat memanfaatkan fasilitas yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak ini perlu adanya pemahaman perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh (Lado & Budiantara, 2018), menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilakukan (Wina et al., 2019) bahwa pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Dalam penggunaan sistem *e-Billing* juga diperlukan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan sistem *e-Billing* wajib pajak dituntut untuk paham dan

dapat mengoperasikan internet dengan baik. Apabila wajib pajak tidak dapat mengoperasikan internet, penerapan sistem tersebut tidak berpengaruh apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam penyampaian SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Handayani, 2017), menunjukkan bahwa pemahaman internet memperkuat hubungan positif terhadap penerapan sistem *e-Billing* dengan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian dengan hasil yang berbeda dilakukan oleh (Handayani & Tambun, 2016) yang menunjukkan bahwa pemahaman internet tidak memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu dalam penggunaan sistem *e-Filing* juga diperlukan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan sistem *e-Filing* wajib pajak dituntut untuk paham dan dapat mengoperasikan internet dengan baik apabila wajib pajak paham dan mengerti mengoperasikannya maka kepatuhan wajib pajak diduga akan meningkat sebaliknya apabila wajib pajak tidak paham dan tidak mengerti cara mengoperasikan internet maka kepatuhan wajib pajak akan menurun. Penelitian yang dilakukan oleh (Oktaviani et al., 2018) menunjukkan bahwa pemahaman internet memperkuat hubungan positif pengaruh penerapan sistem *e-Filing* pada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian dengan hasil yang berbeda dilakukan oleh (Lado & Budiantara, 2018) yang menunjukkan bahwa pemahaman internet tidak memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti tertarik

melakukan penelitian yang mengkaji pengaruh penerapan sistem *e-Billing*, *e-Filing*, Pemahaman Perpajakan dan Pemahaman Internet terhadap kepatuhan wajib pajak. Peneliti juga ingin menguji dan menganalisis mengenai variabel yang dapat dapat memoderasi penggunaan sistem *e-Billing* dan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu pemahaman internet.

Dengan ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sistem Elektronik Perpajakan & Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris WPOP yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan daftar belakang yang telah diuraikan sebelumnya diketahui bahwa terdapat permasalahan. Apabila dilihat dari permasalahan yang sering terjadi dalam sistem perpajakan manual yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu prosedur manual tentunya memakan banyak waktu karna wajib pajak perlu menunggu antrian yang cukup lama serta membutuhkan banyak pemakaian kertas sehingga tidak ekonomis. Sedangkan dalam penelitian ini penerapan sistem *e-Billing* dan *e-Filing* adalah upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan sistem perpajakan manual tersebut. Adanya hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya *research gap* untuk variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Maka dapat di rumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

2. Apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pemahaman internet dan penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah pemahaman internet dan penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji dan menganalisis apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Menguji dan menganalisis apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Menguji dan menganalisis apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Menguji dan menganalisis apakah pemahaman internet dan penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Menguji dan menganalisis apakah pemahaman internet dan penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan beberapa manfaat, antara lain:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang perpajakan.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, pemikiran, serta ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan dampak sistem elektronik perpajakan khususnya penerapan sistem *e-Billing* dan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman perpajakan dan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan terhadap literature maupun penelitian di bidang akuntansi terutama bidang perpajakan.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti  
Diharapkan dapat digunakan untuk menerapkan ilmu yang selama ini diperoleh serta mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak  
Diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan membuat sosialisasi agar masyarakat (wajib pajak) dapat mengetahui informasi perpajakan secara lengkap, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam dampak sistem elektronik perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman perpajakan dan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi.

4. Bagi masyarakat (Wajib pajak)

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat (wajib pajak) sehingga semakin berinisiatif membayar pajak dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem *e-Billing* dan *e-Filing* dan mendapatkan apa yang diharapkan dari penggunaan sistem tersebut.