

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar disamping minyak dan gas bumi. Hal ini dapat dilihat dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dimana pajak merupakan penghasilan yang sangat potensial bagi Negara setiap tahun. Menurut Kementerian Keuangan (2017) besarnya peran pajak dalam membiayai pembangunan juga tercermin dari sumber penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2017 yang 89,68% dari total penerimaan negara bersumber dari penerimaan pajak (DJP, 2017).

Pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan Negara, berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kita kepada wajib pajak diantaranya berupa Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Penghasilan (PPH), bea cukai, dan sebagainya. Berbagai jenis pajak tersebut dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi aktif pegawai pajak, yang paling utama dibutuhkan adalah kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak karena dengan membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara (Saung,2017).

Self assessment system adalah system perpajakan yang dianut di Indonesia. Diana dan Setiawati (2014:1) mengemukakan bahwa *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung,

memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Ini berarti wajib pajak diberikan kebebasan untuk mengurus sendiri pajak yang harus dibayar. Sedangkan menurut Mardiasmo (2016:9) ciri-ciri *self assessment system* yakni :

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri;
2. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang;
3. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

Self assessment system yang di terapkan di Indonesia salah satunya yaitu *e-Filing* dan *e-Billing*. *E-Filing* merupakan metode untuk mengisi SPT secara online sedangkan *e-Billing* merupakan metode untuk pembayaran pajak secara online maupun melalui ATM dengan memasukkan kode billing yang akan diterima oleh wajib pajak. Penggunaan teknologi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak itu sendiri dalam membayar pajak, karena dengan sistem perpajakan yang menggunakan teknologi informasi ini dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran kewajibannya (Noviani,2018).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga hingga tahun 2016 mencatat terdapat 145.656 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar. Tabel 1.1 di bawah ini dapat memberikan gambaran mengenai pelaporan *e-filing* di KPP Pratama Purbalingga.

Tabel 1.1
Rasio Penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Purbalingga
Tahun 2014 – 2016

Uraian	2014	2015	2016
SPT tahunan PPh WPOP	15094	19505	19592
WP yang menggunakan <i>e-Filing</i>	1175	1614	820
Rasio Penggunaan <i>e-Filing</i>	7,7%	8,2%	4,1%

Sumber: KPP Purbalingga (data diolah) 2016

Berdasarkan data yang ada pula dilihat bahwa rasio penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Purbalingga mengalami penurunan ditahun 2016. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan WP yang menggunakan *e-filing* dengan realisasi jumlah SPT tahun PPh WPOP. Fenomena ini bisa membuktikan kemungkinan rendahnya tingkat pengguna *e-filing* di KPP Pratama Purbalingga. Hal ini berbanding terbalik dengan data rasio penggunaan *e-Filing* di Indonesia dari tahun 2014 sampai 2016.

Tabel 1.2
Rasio Penggunaan *e-Filing*
Tahun 2014 – 2016

Uraian	2014	2015	2016
SPT tahunan PPh WPOP	51.594	36.332	37.475
WP yang menggunakan <i>e-Filing</i>	3598	9306	29372
Rasio Penggunaan <i>e-Filing</i>	7%	26%	78%

Sumber: Direktorat Jenderal pajak (data diolah) 2016

Dari data diatas diketahui bahwa sampai 2015 hanya 26% wajib pajak yang menggunakan sitem *e-filing* . Penggunaan *e-filing* ditahun 2016 mengalami peningkatan pesat yaitu mencapai 78%. Hal ini dapat disimpulkan

bahwa rasio penggunaan sistem *e-filing* setiap tahun mengalami peningkatan. Sehingga dalam penelitian ini subjek penelitian yang digunakan yaitu KPP Pratama Purbalingga yang masih memiliki rasio pengguna *e-filing* yang rendah jika dibandingkan dengan rasio penggunaan *e-filing* Nasional yang mengalami peningkatan.

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak. Kemajuan teknologi mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk menerapkan berbagai program, salah satunya adalah meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya seperti *e-Filing* dan *e-Billing*. Peluncuran sistem *e-Filing* terdapat dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 sedangkan sistem pembayaran pajak secara Elektronik atau *e-Billing* terdapat dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 dan ditetapkan pada 13 Oktober 2015.

Budiarto (2016:77) mengemukakan bahwa sistem *e-Filing* adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan media internet. Sistem ini dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan para wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya. Sistem ini bersifat pribadi dan cuma-cuma, artinya pelaporan pajak dapat dilakukan tanpa melalui pihak lain dan tidak ada biaya apapun yang dikenakan atasnya. Sistem *e-Filing* dapat meminimalkan biaya dan menghemat waktu karena hanya dengan bermodalkan komputer yang

terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT pajak.

Selain itu direktorat jenderal pajak juga meluncurkan *e-Billing* untuk kemudahan pembayaran pajak secara elektronik. Menurut Direktorat jenderal pajak (2017), *e-Billing* adalah sistem pembayaran pajak elektronik dengan cara membuat kode Billing/ ID Billing terlebih dahulu sehingga sistem pembayaran menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat.

Penggunaan sistem *e-Filling* dan *e-Billing*, wajib pajak juga harus mempunyai pengetahuan perpajakan yang cukup untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut. Menurut Fermatasari (2013) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan. Rendahnya pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan membuat masih banyak Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memahami manfaat dari penerimaan pajak.

Dalam penelitian ini sosialisasi perpajakan dijadikan sebagai variabel moderating. Berdasarkan Megawati (2016) membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran Wajib Pajak

pada kepatuhan Wajib Pajak badan. Sosialisasi perpajakan juga mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan Wajib Pajak badan. Menurut Kristanty (2014) sosialisasi perpajakan sangat diperlukan bagi Wajib Pajak untuk mendapatkan informasi tentang perpajakan. Sosialisasi tersebut bisa diperoleh dari berbagai sumber media, baik media cetak, elektronik maupun langsung dari petugas pajak. Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif dimasyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Oleh karena itu, sosialisasi perpajakan dapat berfungsi sebagai variabel moderating yang dapat memperkuat *e-filing*, *e-billing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini menggunakan grand teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Menurut *Technologi Acceptance Model* (TAM), *e-filing* termasuk dalam Persepsi pengguna (*perceived usefullnes*), dan persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) dimana dalam teori ini dijelaskan bahwa persepsi Wajib Pajak pada *e-filing* dan *e-billing* tergantung dari manfaat, bagaimana cara memanfaatkannya, apakah dapat dipraktikkan dengan baik dan mudah atau tidak, dan pelaksanaan dan penggunaan sesungguhnya telah sesuai dengan tujuan awalnya atau tidak. Menurut Davis dalam Jogiyanto (2007) dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya dari teknologi. Perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak sadar, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk

membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*) (Mustikasari, 2007 dalam Arum, 2012). Hal ini relevan dengan variabel sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan. Adanya pengetahuan perpajakan yang didapatkan dari sosialisasi seputar perpajakan akan memberikan persepsi yang baik bagi para wajib pajak. Hal ini akan mempengaruhi dan memotivasi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat pajak (Yogatama, 2014).

Banyak penelitian terdahulu yang sudah mengkaji tentang penggunaan *e-filing*, *e-billing*, pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan, seperti Mahyudin (2015) memberikan bukti empiris bahwa penerapan *e-SPT* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Nurhidayah (2014) menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Wulandari Agustini (2016) membuktikan penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Novariyanti, Herawati, dan Hamdi (2016) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan. Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni (2017) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan juga mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) mengenai pengaruh

modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama Bandung "X" sebagian besar dalam kategori baik dan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Azizah (2014) menunjukkan bahwa *e-registration* dan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Mentari (2016) menguji penerapan *e-billing* terhadap penerimaan pajak dengan hasil penelitian tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Hasil penelitian Aldeya Veronica (2015) membuktikan sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, persepsi pengetahuan korupsi dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memodifikasi penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) yang berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* dan pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai variabel moderating (survei pada perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat)". Perbedaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Handayani (2016) yaitu terletak pada penambahan variabel *e-billing* sebagai variabel independen dan perubahan subjek penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki usaha di KPP Pratama Purbalingga.

Alasan penambahan variabel *e-Billing* karena *e-Billing* termasuk dalam sistem modernisasi administrasi perpajakan online yang hampir sama dengan *e-Filing* yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak yang membutuhkan sosialisasi perpajakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Handyan (2017) membuktikan bukti empiris perlu adanya sosialisasi perpajakan untuk menunjang penggunaan sistem *e-Billing*.

Alasan perubahan subjek penelitian yaitu pada penelitian terdahulu sampel yang digunakan adalah karyawan PT Sunrise Garden dengan jumlah terbatas dan hasilnya belum relevan. Sosialisasi perpajakan tidak menjadi variabel moderating dan memperlemah pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, *E-Billing* dan Pemahaman perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga”. Penelitian ini penting dilakukan karena masih ada keberagaman dengan hasil-hasil penelitian terdahulu sehingga hal tersebut memotivasi dilakukannya penelitian lebih lanjut guna mendapatkan hasil yang diinginkan dan diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak guna memaksimalkan penerimaan pajak dan sebagai masukan dalam menerapkan kebijakan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak melalui *e-filing*, *e-billing* dan pengetahuan perpajakan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah Sosialisasi Perpajakan dapat memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
5. Apakah Sosialisasi Perpajakan dapat memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem *e-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
6. Apakah Sosialisasi Perpajakan dapat memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?

C. Pembatasan Masalah

Agar permasalahan yang akan dipecahkan tidak menjadi sangat luas dan rumit maka masalah yang akan diteliti adalah pengaruh penerapan *e-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menguji pengaruh penerapan Sistem *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Purbalingga.
- b. Untuk menguji pengaruh penerapan Sistem *e-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Purbalingga.
- c. Untuk menguji pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Purbalingga.
- d. Untuk menguji pengaruh Sosialisasi Perpajakan yang dapat memoderasi penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Purbalingga.
- e. Untuk menguji pengaruh Sosialisasi Perpajakan yang dapat memoderasi penerapan Sistem *e-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Purbalingga.
- f. Untuk menguji pengaruh Sosialisasi Perpajakan yang dapat memoderasi Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Purbalingga.

2. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
- 2) Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan pengaruh sistem *e-filing*, *e-billing* dan pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai variabel pemoderasi.
- 3) Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang akuntansi, terutama perpajakan.

b. Manfaat

1) Bagi penulis

Penelitian ini merupakan aplikasi teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan dan agar dapat mengetahui pengaruh penerapan *e-filing*, *e-billing* dan Pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Purbalingga.

2) Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima melalui *e-filing* dan *e-billing* untuk Wajib Pajak. Selain itu memberikan informasi mengenai pengaruh penerapan *e-filing*, *e-billing*, Sosialisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Purbalingga.

3) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang mudahnya melaporkan SPT melalui *e-filing* sehingga semakin banyak masyarakat yang melaporkan SPT dan membayar pajaknya.