

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pajak berperan sebagai tulang punggung penerimaan negara. Kurang lebih 75% penerimaan negara bersumber dari pajak (pajak.go.id). Menurut Pasal 1 Ayat 1 UU NO 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara, berbagai jenis pajak yang diperoleh diantaranya berupa Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Penghasilan (PPh), bea cukai, dan sebagainya. Maka, kepatuhan masyarakat maupun badan dalam membayar pajak menjadi penting. Tetapi masih banyak masyarakat Indonesia yang belum patuh membayar pajak. Hal itu disampaikan oleh Ekonom Institute for *Development of Economics and Finance (INDEF)* Aviliani. Realisasi tingkat kepatuhan formal tahun 2017 tercatat 72,64% bersumber dari jumlah SPT tahunan PPh yang diterima Direktorat Jenderal Pajak sebanyak 12,06 juta dari total 16,59 juta Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak menargetkan tingkat kepatuhan pajak 80%. Target tersebut diukur berdasarkan jumlah penyampaian Surat

Pemberitahuan (SPT) tahunan orang pribadi dan badan untuk tahun 2018 (www.cnnindonesia.com).

Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersama akan mengindikasikan penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyeteroran pajak ke kas negara (Imam, 2014).

System yang dianut di Indonesia adalah *self assessment system*. Awaloedin dan Maulana (2018) mengemukakan bahwa *self assessment system* adalah sistem yang digunakan wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. *Self assessment system* salah satunya yaitu *e-filing* dan *e-billing*. *E-filing* merupakan metode pelaporan SPT secara online sedangkan *e-billing* merupakan metode pembayaran pajak secara online maupun melalui perantara atm ataupun bank.

Tabel 1.1
Rasio Penggunaan e-Filing Tahun 2016-2018

Uraian	2016	2017	2018
Tax Ratio	14,2 %	14,6 %	15,2%
Penerimaan Pajak	1.512 T	1.737 T	2.007 T
SPT Melalui e-Filing	2 JT	7JT	18 JT
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	36 JT	40JT	42 JT

Sumber : Direktorat Jendral Pajak (data diolah) 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 Persentase Wajib Pajak yang melaporkan SPT di KPP Pratama Seluruh Indonesia dari tahun 2016-2018 mengalami peningkatan sebesar 16JT. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa di KPP Pratama Seluruh Indonesia Wajib Pajak yang sudah melaporkan SPT melalui e-Filing.

Menurut Wali Kota Cirebon, pada Tahun 2019 penerimaan pajak Kabupaten Cirebon mengalami kenaikan sebesar 13,16% atau setara dengan Rp.194.346.523.000 dari semula Rp.1.476.600.611.450 menjadi Rp.1.670.947.134.450. Kenaikan tersebut diperoleh dari adanya peningkatan pajak daerah, retribusi dan lainnya (cirebonkota.go.id).

Direktorat Jendral Pajak telah membuat strategi untuk mencapai target penerimaan pajak dengan mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak. Seperti yang dirasakan sekarang ini semua sudah serba online, termasuk membayar dan melaporkan pajak juga diarahkan untuk online. Hal ini untuk memudahkan wajib pajak yang sulit menjangkau kantor pajak agar tetap bisa menjalankan kewajiban perpajakannya melalui *e-filing* dan *e-billing*.

Terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya mengenai *e-filing*. Suherman dkk (2015) Mengemukakan bahwa *e-filing* merupakan layanan pelaporan surat pemberitahuan pajak yang dilakukan secara online kepada Direktorat Jendral Pajak melalui internet atau penyedia jasa aplikasi. Sistem ini dirancang untuk dapat memberikan

kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya kapan saja dan dimana saja tanpa harus menyampaikan secara langsung ke kantor pajak. Sistem *e-filing* dapat meminimalkan biaya dan menghemat waktu hanya dengan bermodalkan koneksi internet dan komputer. Dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan membuktikan hasil yang bervariasi antara variabel *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Pratami, Dkk (2017), Erawati dan Ratnasari (2018), Afandi (2019), menunjukkan hasil yang positif signifikan. Sedangkan Suherman (2015), Handayani dan Tambun (2016) menemukan hasil negatif signifikan.

Selain *e-filing*, Direktorat Jendral Pajak meluncurkan *e-billing* untuk memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak secara online. Menurut Direktorat Jendral Pajak (2017), *e-billing* adalah sistem pembayaran pajak elektronik dengan cara membuat kode *billing/id billing* terlebih dahulu sehingga sistem pembayaran yang dilakukan wajib pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat. Dari berbagai penelitian terdahulu yang telah dilakukan hasil yang bervariasi antara variabel *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Pratami, Dkk (2017), Husnurrosyidah dan Suhadi (2017), Pradnyana dan Prena (2019), menunjukkan hasil yang positif dan signifikan.

Penggunaan sistem *e-filing* dan *e-billing*, wajib pajak harus mempunyai pengetahuan perpajakan yang cukup baik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Zuhdi dkk (2015) pengetahuan pajak adalah informasi pajak, fungsi utama pajak, dan sistem perpajakan sebagai dasar

untuk wajib pajak dalam bertindak dan mengambil keputusan di bidang perpajakan. Rendahnya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan maka diperlukan adanya sosialisasi perpajakan. Dalam penerapan sistem *e-filing*, dan *e-billing* sosialisasi perpajakan sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing*. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan pengertian, informasi, meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib dalam perhitungan, pengisian dan penyampaian SPT melalui *e-filing* dan *e-billing*. Dari berbagai penelitian terdahulu yang telah dilakukan membuktikan hasil yang bervariasi antara variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2016), Rahayu (2017), Wardani dan Ermawati (2018) menunjukkan hasil yang positif signifikan. Sedangkan Setyarini dan Mohklas (2017) menemukan hasil yang negatif signifikan.

Dalam penelitian ini sosialisasi perpajakan dijadikan sebagai variabel moderating. Berdasarkan penelitian Noviani (2018) membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan dapat memperkuat pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan yang dilakukan dapat memberikan informasi yang baik dan benar mengenai perpajakan. Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Maka, sosialisasi perpajakan dapat menjadi fungsi variabel moderating yang memperkuat *e-filing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan Ismail, dkk (2018). Membuktikan

bahwa sosialisasi perpajakan memoderasi atau memperkuat *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi sosialisasi yang dilakukan mengenai *e-filing* maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan teori Teknologi Acceptance Model (TAM). Menurut Teknologi Acceptance Model (TAM), *e-filing* termasuk dalam persepsi pengguna (*perceived usefull*), 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 dipraktiknnya dengan baik dan mudah atau tidak, serta pelaksanaan dan penggunaan sesungguhnya telah sesuai dengan tujuan awalnya atau tidak. Menurut Davis (1989) menyatakan sistem teknologi informasi, perilaku merupakan penggunaan dari teknologi. Perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Serta memiliki kesadaran dalam membantu menyelenggarakan pembangunan negara. Hal ini relevan dengan variabel pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan. Adanya pengetahuan perpajakan yang di dapat dari sosialisasi seputar perpajakan akan memberikan persepsi yang baik sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat (Andiko dkk, 2018).

Penelitian ini memodifikasi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Handayani (2016) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem E-filing 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 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 Cirebon.

Alasan penambahan variabel *e-biling* karena *e-billing* termasuk dalam sistem modernisasi administrasi perpajakan online yang hampir sama dengan *e-filing* yang dilakukan secara online serta dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan pada wajib pajak yang membutuhkan sosialisasi perpajakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Nikhla (2019) membuktikan secara 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 yang terbatas dan hasilnya belum relevan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul “Pengaruh *E-Filing*, *E-Biling*, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon”. Penelitian ini penting dilakukan karena masih ada keberagaman dengan hasil-hasil penelitian terdahulu sehingga hal tersebut memotivikasi dilakukannya penelitian lebih lanjut guna mendapatkan hasil yang di inginkan 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 *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cirebon ?
2. Apakah penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cirebon ?
3. Apakah penerapan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cirebon ?
4. Apakah Sosialisasi perpajakan dapat memperkuat pengaruh penerapan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cirebon ?
5. Apakah Sosialisasi Perpajakan dapat memperkuat pengaruh penerapan *e-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cirebon?
6. Apakah Sosialisasi Perpajakan dapat memperkuat pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cirebon ?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, untuk menghindari terlalu luasnya permasalahan dalam penulisan maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu meliputi penerapan *e-filing*, *e-billing*, dan pengetahuan perpajakan. Serta sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating.
2. Peneliti membuat penelitian hanya pada data yang diperoleh yaitu data yang didapatkan dari kuisioner wajib pajak di KPP Pratama Cirebon.

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 *e-filing* terhadap Kepatuahn Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon.
- b. Untuk menguji pengaruh penerapan *e-billing* terhadap Kepatuahn Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon.
- c. Untuk menguji pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuahn Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon.
- d. Untuk menguji pengaruh Sosialisasi Perpajakan yang dapat memperkuat penerapan sistem *e-filing* terhadap Kepatuahn Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon.
- e. Untuk menguji pengaruh Sosialisasi Perpajakan yang dapat memperkuat penerapan sistem *e-biling* terhadap Kepatuahn Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon.

- f. Untuk menguji pengaruh Sosialisasi Perpajakan yang dapat memperkuat Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar KPP Pratama Cirebon.

2. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi teoritis
 - 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang perpajakan.
 - 2) Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan pengaruh *e-filing*, *e-billing*, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating.
 - 3) Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang akuntansi terutama perpajakan.

- b. Bagi Praktisi

- 1) Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan aplikasi teori yang selama ini di peroleh dalam perkuliahan dan agar dapat mengetahui pengaruh penerapan *e-filing*, *e-billing*, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cirebon.

2) Bagi Direktorat Jendral Pajak

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik melalui *e-filing*, *e-billing* untuk wajib pajak dan memberikan informasi mengenai pengaruh penerapan *e-filing*, *e-billing*, sosialisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cirebon.

3) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai mudahnya melaporkan SPT melalui aplikasi online sehingga semakin banyak masyarakat yang melaporkan SPT dan membayar pajaknya.