

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang nilainya sangat besar. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mencatatkan penerimaan pajak mencapai Rp1.171,8 triliun (Kemenkeu). Pendapatan dalam Negara merupakan salah satu faktor penting dalam melakukan sebuah pembangunan agar terwujudnya kesejahteraan yang adil dan standar hidup yang layak bagi masyarakat Indonesia. Negara terus berupaya untuk meningkatkan pengelolaan penerimaan pajak secara adil dan tepat. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut pemerintah perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan dalam pembangunan. Dari hal tersebut, salah satu untuk mewujudkan kemandirian suatu Negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu dengan cara menggali sumber penghasilan dalam negeri berupa pajak. Menurut Menurut UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara dan juga kemakmuran rakyatnya (Pratama et al., 2019).

Pada penjelasan sebelumnya, peneliti telah menjelaskan tentang bagaimana pajak adalah pendapatan utama dan terbesar bagi Negara. Maka berikut ini adalah tabel 1.1 mengenai Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia tahun 2018-2022.

**Tabel 1. 1 Masalah Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia Tahun 2018-2022**

Uraian	Tahun				
	2018	2019	2020	2021	2022
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	16.59 Juta	17.65 Juta	18.33 Juta	19.01 Juta	19.21 Juta
Realisasi SPT Tahunan Wajib Pajak	12.04 Juta	12.55 Juta	13.37 Juta	14,76 Juta	15.48 Juta
Wajib Pajak Tidak Patuh	4.55 Juta	5.1 Juta	4.96 Juta	4.25 Juta	3.73 Juta
Rasio Kepatuhan	72,58%	71,10%	72,94%	77,64%	80.58%
Target Direktorat Jenderal Pajak	75.00%	80.00%	85%	80.00%	85.00%
Kesimpulan	<b>Tidak Mencapai Target Renstra</b>	<b>Tidak Mencapai Target Renstra</b>	<b>Tidak Mencapai Target Renstra</b>	<b>Tidak Mencapai Target Renstra</b>	<b>Tidak Mencapai Target Renstra</b>

*Sumber* : Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan Tahun 2022

Pada tabel 1.1 menunjukkan Selama lima tahun terakhir, dapat dilihat bahwa DJP tidak berhasil mencapai target yang ditetapkan dalam Rencana Strategi (Renstra). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja DJP dalam memberikan edukasi kepada masyarakat (Wajib Pajak) mengenai perpajakan masih jauh dari pencapaian yang diinginkan. Meskipun rasio kepatuhan telah terus meningkat selama lima tahun, meyakinkan Wajib Pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan bukanlah tugas yang mudah. Fenomena yang terjadi saat ini yaitu masih sulitnya meningkatkan kesadaran pada wajib pajak, di tahun 2018 pemerintah menargetkan 85% untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak penghasilan. Namun, Pada kenyataannya itu dianggap terlalu tinggi oleh sejumlah pengamat pajak, seperti yang diketahui, Ditjen pajak (DJP) mencatat total SPT Tahunan yang disampaikan wajib pajak (WP) sampai dengan 30 April 2022 mencapai sebanyak 12,76 juta SPT. Direktur penyuluhan, Pelayanan, dan Humas DJP Neilmaldrin Noor mengatakan SPT Tahunan dari WP badan yang diterima DJP hingga 30 April 2022 mencapai 7% dari total SPT Tahunan yang diterima otoritas pajak. Ada pertumbuhan dibandingkan dengan tahun lalu pada periode yang sama yaitu hanya sebesar 0,49%. Selanjutnya jumlah SPT Tahunan yang disampaikan oleh WP orang pribadi per 30 April 2022 mencapai 11,87 juta SPT.

Dengan jumlah WP orang pribadi yang wajib SPT sebanyak 17,35 juta orang maka kepatuhan formal WP orang pribadi sudah mencapai 68,18%, dengan melalui sistem *e-filing* (DTC NEWS).

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 secara umum menjelaskan bahwa rasio kepatuhan terjadi penurunan dari 84% tahun 2018 menjadi 68% tahun 2023. Apabila dirata-ratakan, maka kenaikan setiap tahun hanya 77%. Secara khusus. Berikut ini adalah tabel data WPOP yang terdaftar Wajib SPT:

**Tabel 1. 2 Daftar Wajib Pajak**

<b>Keterangan</b>	<b>Tahun</b>					
1. WP Terdaftar Wajib SPT	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
OP Non Karyawan	6.101	8.024	11.180	11.401	11.903	11.773
OP Karyawan	37.094	39.091	37.146	41.592	41.992	41.755
Total	43.195	47.115	48.326	52.993	53.895	53.528
<b>Keterangan</b>	<b>Tahun</b>					
2. Rasio Kepatuhan	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
OP Non Karyawan	162%	145%	102%	91%	90%	87%
OP Karyawan	71%	70%	73%	63%	69%	62%
<b>Total</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>74%</b>	<b>68%</b>

*Sumber:* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo Tahun 2023

Dari fenomena yang dipaparkan, hal tersebut untuk menuntut pemerintah untuk lebih meningkatkan pembinaan penerapan sistem pajak secara online bagi warganya agar masyarakat paham bahwa pemerintah telah mempermudah warganya dalam memenuhi kewajibannya. Serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimasyarakat. Dan setiap warga Negara yang telah mendaftar menjadi Wajib Pajak dan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dianggap telah paham mengenai peraturan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang muncul dari dalam diri wajib pajak dan berkaitan dengan karakteristik pribadi yang memicu pemenuhan kewajiban perpajakan. Sedangkan dengan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak. Peningkatan penerimaan pajak tidak terlepas dari adanya *tax amnesty*

(Kusmeilia et al., 2019) yang dikutip oleh (Pohan, 2022). Selain itu, ada beberapa faktor yang memengaruhi masyarakat dalam membayar pajak yaitu faktor rendahnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara serta hukum pajak yang berlaku di Indonesia, banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh aparat pemerintah, dan masyarakat berpenghasilan tinggi lebih taat dalam melaporkan kewajiban pajaknya dibandingkan masyarakat yang berekonomi lemah karena, orang yang berpenghasilan tinggi banyak memiliki bukti potong yang diterima sehingga bisa dikatakan lebih cenderung taat dalam melaporkan pajak yang dibayarkan (Pohan, 2022).

Salah satu aspek penting untuk mempermudah melakukan pelaporan pajak secara mandiri yaitu dengan cara menggunakan sistem *e-filing* dan *e-billing* yang mana sistem tersebut sudah difasilitasi oleh pemerintah agar wajib pajak bisa melaporkan pajak secara mandiri. Selain itu, untuk menggunakan sistem tersebut pentingnya memahami teknologi informasi yang akan digunakan karena akan berpengaruh terhadap pemahaman ketika menggunakan sistem tersebut. Selain dapat meminimalkan biaya dan menghemat waktu sistem *e-Filing* juga ramah lingkungan, karena dengan melaporkan pajak dengan sistem *e-Filing* tidak memerlukan kertas untuk mencetak dokumen-dokumen yang berhubungan dengan syarat pelaporan dan pembayaran pajak. Semua formulir yang dibutuhkan sudah tersedia di sistem wajib pajak hanya perlu mengisi form tersebut sesuai dengan data mereka, dan data tersebut akan secara otomatis terhubung dengan Kantor Pajak tempat NPWP mereka terdaftar.

Penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi yang dilakukan oleh (Pohan, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi Penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman internet memperkuat hubungan antara penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, dan Pemahaman internet memperkuat hubungan antara penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Menurut (Maulidina & Nurhayati, 2023), hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan penerapan sistem *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi yang dilakukan oleh (Pratama et al., 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan masalah yang dipaparkan diatas dan dari penjabaran dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya memiliki hasil yang berbeda-beda, dari hasil tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, peneliti ingin meneliti apakah pemahaman teknologi informasi dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penelitian ini melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Teknologi Informasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Kpp Pratama Surabaya Mulyorejo”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut maka peneliti memunculkan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo?
2. Apakah penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo?

3. Apakah pemahaman teknologi informasi dapat memoderasi hubungan antara penerapan *e-filing* dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo?
4. Apakah pemahaman teknologi informasi dapat memoderasi hubungan antara penerapan *e-Billing* dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini menguji pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
2. Penelitian ini menguji pengaruh penerapan sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
3. Penelitian ini menguji pemahaman teknologi informasi dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *e-filing* dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
4. Penelitian ini menguji pemahaman teknologi informasi dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *e-Billing* dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Pajak  
Temuan penelitian ini diharapkan memberikan gambaran kepada otoritas pajak tentang penggunaan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan membantu mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan layanan inovatif bagi wajib pajak.
2. Bagi pihak pembaca dan penulis  
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi yang bermanfaat untuk memberikan wawasan guna mempermudah pelaporan SPT bagi Wajib Pajak.