

BAB I

PENDAHULUAN

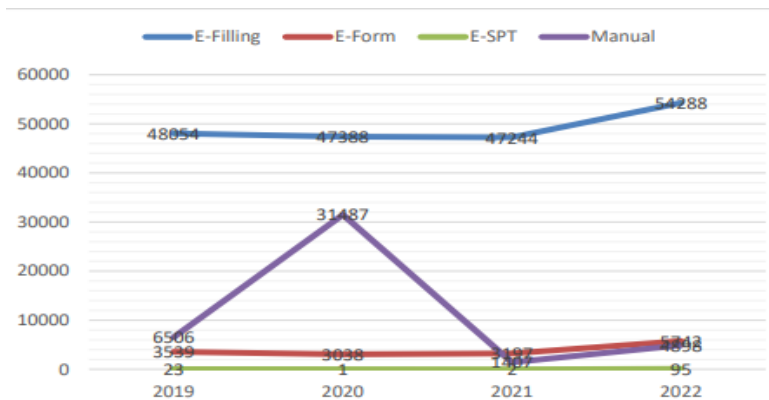
A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar di Indonesia. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan dengan membayar pajak maka masyarakat dikatakan memiliki peran secara langsung untuk melaksanakan pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang berlangsung terus menerus yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual (Jessica, 2022). Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 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 kemakmuran rakyat.

Upaya untuk mengoptimalkan penerimaan Negara dari sektor pajak di antaranya adalah dengan melakukan reformasi sistem administrasi pajak, agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak. Pemerintah mengeluarkan peraturan sehubungan dengan pelaporan pajak secara elektronik yaitu melalui Per-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) secara online (*e-filling*). Dengan adanya peraturan tersebut, maka pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dilakukan secara online dan realtime yaitu pelayanan pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui media internet pada website Direktorat Jenderal Pajak dan dapat dilakukan secara gratis.

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak. Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi secara langsung pada aplikasi *e-filing* di DJP Online (www.pajak.go.id). Sistem *e-filing* ini membuat Wajib Pajak tidak perlu lagi menghabiskan waktunya untuk datang, mengantri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk menyampaikan suatu SPT karena sekarang semua itu dapat dilakukan secara online kapan saja dan di mana saja. Selain itu, penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Dewi dan Ratih, 2019). *E-filing* yakni pelayanan pelaporan akhir tahun SPT elektronik yang dapat digunakan secara realtime dan online. *E-filing* pada umumnya untuk meningkatkan proses pengajuan pajak, dan bisa mengurangi biaya moneter untuk pembayar pajak dan pemerintah (Schaupp et al., 2019). Ada beberapa cara untuk menempuh penggunaan *e-filing* supaya optimal. Pertama, yaitu melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum yang adil. Kedua, wajib pajak bisa terdorong melakukan pelaporan SPT dengan system *e-filing* tersebut. Kemudian, DJP mewajibkan seluruh wajib pajak agar mengikuti aturan sebagai penyampaian SPT melalui *e-filing*. Apabila pelaporan tidak dilakukan melalui *e-filing*, para wajib pajak dianggap tidak menyampaikan SPT ke Negara (Naudy, 2020). Hal ini juga berlaku bagi semua wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Purwokerto.

Gambar 1 1 Data Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2019 – 2022



Sumber : KPP Pratama Purwokerto, 2022

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa hingga pada saat ini KPP Pratama Purwokerto menyampaikan bahwa sebanyak 196.974 form telah masuk ke kanwil DJP Jateng II melalui sistem *e-filing* dari tahun 2019-2022. Pelaporan SPT yang dilakukan secara online atau *e-filing* memberikan bukti yang nyata untuk memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai warga negara (Yoga, 2019). Namun belum semua wajib pajak menggunakannya karena keterbatasan akses internet. Oleh karena itu, baru sekitar 76,67% wajib pajak telah menggunakan laporan SPT nya menggunakan *e-filing* tersebut dari tahun 2019-2022.

Selain menggunakan *e-filing*, wajib pajak dapat menerapkan *e-form* untuk melakukan penyampaian SPT tahunan. Tercatat sebanyak 15.516 atau sekitar 6,04% dari total SPT tahunan dari 2019-2022 telah disampaikan wajib pajak melalui *e-form*. Selain menggunakan *e-form*, sebanyak 44.298 wajib pajak menyampaikan SPT tahunan secara manual sejak tahun 2019-2022. Dari total SPT yang diterima Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyampaikan SPT dengan manual menyumbang sebanyak 17,24%. DJP juga menyampaikan bahwa

sebanyak 121 wajib pajak atau sekitar 0,05% masih menggunakan e-SPT dalam melaporkan SPT tahunan dalam kurun waktu 2019-2022.

Kemudian berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Purwokerto pada tahun 2023-2024 diperoleh data sebagai berikut :

	2023	2024
Jumlah WPOP	432.844	453.286
Jumlah WPOP Status NPWP aktif	67.921	80.116
Jumlah WPOP status NPWP non efektif	349.754	357.998
Jumlah WPOP pengguna <i>e-filing</i>	57.427	70.794

Berdasarkan paparan data tersebut, dapat diketahui bahwa wajib pajak yang sudah menggunakan *e-filing* pada tahun 2023 yaitu sekitar 84,5% sedangkan pada tahun 2024 meningkat sekitar 13,6% yaitu sekitar 88,3%, kesimpulannya mayoritas wajib pajak di Purwokerto telah menerapkan sistem *e-filing* sebagai pelaporan pajaknya namun belum secara menyeluruh wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sebagai alat bantu dalam pelaporan pajak. Peraturan DJP pun sudah menyebutkan bahwa setiap wajib pajak harus patuh dalam melakukan penyampaian SPT dengan online memanfaatkan sistem *e-filing* (Ramasahayam et al., 2014). Meski memiliki jumlah mayoritas dalam penggunaannya oleh wajib pajak, terpantau berdasarkan data yang ada, belum seluruhnya wajib pajak memanfaatkan *e-filing*, sebab adanya beberapa aspek mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa meskipun dalam pemanfaatan *e-filing* relatif besar dibandingkan pada metode lainnya seperti e-form, e-spt, maupun pelaporan secara manual, namun minat untuk terus

memanfaatkan *e-filing* secara berkelanjutan masih berfikir ulang karena aplikasi sering terkendala dan juga masih rendahnya tingkat pengetahuan wajib pajak.

Untuk memaksimalkan pemasukan negara di sektor perpajakan khususnya pada sektor penerimaan pajak dari orang pribadi, Dirjen pajak sudah sejak 2018 lalu menerapkan sistem *e-filing* yang dimana melalui kementerian keuangan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 (PMK-9/PMK.03.2018) tentang kewajiban penggunaan *e-filing*.⁷ Peraturan yang berlaku mulai tanggal 1 April 2018 tersebut mewajibkan penggunaan *e-filing* untuk melaporkan SPT PPh 21/26 dan PPN. Menurut Direktorat Jenderal Pajak No.47/PJ/2008 *e-filing* adalah suatu aplikasi secara online yang real-time disediakan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan pajak tahunannya. Sedangkan menurut Daeng & Mahmudi (2022) *e-filing* adalah aplikasi untuk melapor SPT Tahunan yang dilakukan secara online di website Direktorat Jendral Pajak.

Maka bisa disimpulkan bahwa *e-filing* ini merupakan aplikasi yang bermanfaat untuk melaporkan SPT tahunan bagi wajib pajak yang dapat diimplementasikan kapanpun dan dimanapun walaupun dalam hari libur yang dimana dengan adanya fasilitas tersebut menciptakan relevansi dan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak. Fasilitas *e-filing* ini tentunya adalah satu dari sekian banyak usaha yang dilakukan oleh Dirjen Pajak dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan tanggung jawab dalam perpajakannya khususnya dalam melaporkan SPT perpajakannya. Dengan kepraktisan penerapan *e-filing* ini seharusnya menciptakan ketaatan wajib pajak meningkat yang dimana diharapkan dapat meningkatkan kontribusi pajak. Hal

tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilaksanakan oleh Rustandi & Erfiansyah (2021) yang menjelaskan bahwa sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan sistem ini menurut (Rusli, 2019) menyatakan bahwa kualitas dari sistem *e-filing* memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal penyampaian SPT tahunan. Semakin baik Rusli (2019) *e-filing* dalam memberikan kemudahan maka semakin baik juga kepatuhan wajib pajak dalam proses penyampaian SPT tahunan. Tetapi dalam pengimplementasian *e-filing* ini bukan merupakan hal mudah untuk diaplikasikan oleh wajib pajak. Apalagi ditengah latar belakang, status wajib pajak, tingkatan pemahaman pajak yang berbeda-beda yang dapat mempengaruhi respon wajib pajak terhadap pengaplikasian *e-filing* ini.

Pengetahuan perpajakan sangatlah penting di dalam mempengaruhi tindakan dari masyarakat dalam mengimplementasikan kepatuhan kewajiban pajaknya. Menurut Wijayanti & Sasongko (2017) Pengetahuan pajak yaitu proses ketika wajib pajak paham serta mengetahui terkait peraturan dan tata cara perpajakan umum serta mengimplementasikan dalam melaksanakan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan lain sebagainya. Maka dari itu dengan adanya pengetahuan wajib pajak bagi wajib pajak hal tersebut menjadi bekal bagi wajib pajak dalam menguasai hal-hal yang berhubungan dengan kewajiban pajaknya, yang dimana hal itu bisa mendorong terjadinya kepatuhan wajib pajak dengan sendirinya akan tumbuh. Pengetahuan pajak ini juga nantinya dapat mempermudah wajib pajak di dalam melaksanakan aktivitas

yang berhubungan dengan pajak yaitu membayar pajak, melaporkan pajak, dan sebagainya.

Kemudian terkait dengan *e-filing* yang dimana merupakan media pelaporan pajak dengan berbasis teknologi tentunya pengaruh *tax knowledge* oleh wajib pajak akan mempengaruhi secara signifikan terkait dengan pengaplikasian *e-filing* yang dilakukan oleh wajib pajak, karena pada dasarnya dengan bekal pengetahuan perpajakan akan mempermudah wajib pajak dalam mengaplikasikan *e-filing*.

Saat ini belum semua WP menggunakan *e-filing* karena berbagai alasan. Kurangnya sosialisasi dari DJP, WP belum terbiasa mengaplikasikan sebuah teknologi baru, Pola pikir yang menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan, padahal sebenarnya pelaporan SPT secara komputerisasi jauh lebih mudah dan memiliki manfaat yang besar bagi WP maupun DJP. Menurut Sumarlani et. al (2020), keuntungan dari penggunaan teknologi informasi (*e-filing*) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) antara lain mengurangi antrian dan menghemat waktu. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, pelaporan secara online (*e-filing*) dapat mengurangi kesalahan input data karena dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), mengurangi keterlambatan proses penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT), mengurangi berkas fisik, dan dokumen perpajakan. Dari keuntungan penggunaan online (*e-filing*) tersebut, maka dengan melakukan lapor secara online bukti Surat Pemberitahuan (SPT) akan aman tersimpan di internet (email) ataupun di dalam komputer dan

data Surat Pemberitahuan (*SPT*) juga dapat diakses oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (*WPOP*) setiap saat.

Semakin memudahkan dan praktisnya wajib pajak dalam penyampaian *SPT* maka akan semakin meningkatkan juga partisipasi wajib pajak dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ini. Apalagi saat ini pajak di Indonesia sudah menggunakan *Self Assesment System* yang mana wajib pajak dapat menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri ke *KPP*. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan masih terdapat saja *WP* yang tidak paham teknologi yang biasa saja difaktorkan dari keadaan yang sudah lanjut usia dan belum meregenerasi anggotanya untuk mampu membuat laporan dan disertakan dengan pelaporan yang berbasis internet.

Penguasaan teknologi dan informasi adalah kemampuan memahami dan menggunakan alat teknologi informasi terutama computer (Rusli 2009). Semakin canggih teknologi yang digunakan maka perlu peningkatan penguasaan teknologi dalam hal ini bagi wajib pajak (Noviandini 2012). Wajib pajak yang memiliki kemampuan ataupun penguasaan teknologi informasi, maka pelaporan secara online akan dirasakan kemudahannya, dimana Wajib pajak diberikan kebebasan untuk menghitung dan melaporkan kewajibannya sendiri dan diberikan sistem yang mulai canggih untuk menyampaikan kewajibannya tersebut sehingga diharapkan semakin patuh dan taat dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan. Namun pada realitanya masih banyak wajib pajak yang belum memahami betul mengenai sistem *e-filing* ini. Bahkan tidak mengerti apa itu *e-filing* dan bagaimana cara penggunaan sistem tersebut. Kurangnya pemerataan pemahaman

wajib pajak mengenai *e-filing* ini membuat mereka enggan untuk melaporkan pajak dengan alasan antri dan lokasi KPP yang jauh dari rumah sehingga mereka enggan untuk melaporkan pajak. (Saad 2014) Wajib pajak memiliki pengetahuan teknis yang tidak memadai dan menganggap sistem perpajakan sebagai kompleks, pengetahuan perpajakan dan kompleksitas perpajakan dipandang sebagai faktor yang berkontribusi terhadap perilaku ketidakpatuhan di antara wajib pajak.

Buruknya persepsi wajib pajak dimana dikarenakan minimnya sosialisasi yang diberikan oleh fiskus, serta kurangnya pengetahuan baik pengetahuan mengenai peraturan perpajakan maupun penggunaan sistem aplikasi modern inilah yang membuat wajib pajak enggan untuk taat dalam membayarkan pajaknya. Wajib pajak orang pribadi baik karyawan swasta maupun negeri masih banyak yang belum paham mengenai perpajakan. Maka dapat dikatakan wajib pajak orang pribadi memiliki pengetahuan mengenai peraturan perpajakan dan pengetahuan sistem aplikasi modern yang rendah, sedangkan pengetahuan mengenai perpajakan yang rendah sangat rentan dengan penurunan kepatuhan pajak. Sehingga perlu di lakukan penelitian sehubungan dengan pengaruh pengetahuan perpajakan, informasi-informasi yang diberikan fiskus, serta pemahaman mengenai sistem aplikasi modern perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi berkaitan dengan kepatuhan perpajakan di KPP Pratama Purwokerto.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi setelah adanya *e-filing* di KPP Pratama Purwokerto. Penelitian ini penting untuk diteliti karena memiliki kontribusi

terhadap kebijakan perpajakan, karena hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak terkait, khususnya pada KPP Pratama Purwokerto, dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan penggunaan teknologi informasi di kalangan WPOP. Serta untuk peningkatan layanan perpajakan, karena dengan memahami tingkat penggunaan dan pemahaman WPOP terhadap teknologi informasi perpajakan, KPP Pratama Purwokerto dapat meningkatkan layanan dan sosialisasi yang lebih baik kepada wajib pajak, sehingga mempermudah mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kemudian yang terakhir adalah sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas sehingga terdapat rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto?
2. Apakah Penguasaan Teknologi informasi mampu memoderasi pengaruh Sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Purwokerto?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Patama Purwokerto.
2. Untuk menganalisis pengaruh Penguasaan Teknologi informasi dan interaksinya kepada *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Purwokerto

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Peneliti, Dengan adanya hal ini, dapat dijadikan media penerapan atas disiplin ilmu yang telah dipelajari selama ini, dan sebagai tambahan pengalaman bagi peneliti.
- b. Mahasiswa/i Jurusan Akuntansi, sebagian acuan dan referensi untuk menambah pengetahuan tentang perpajakan khususnya terkait dengan sistem e-filing serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak atas pelaporan PPh 21.
- c. Penelitian selanjutnya, sebagai bahan acuan dasar referensi untuk pihak yang akan melakukan penelitian dengan tema sejenis dan dapat melakukan pengembangan terkait dengan tema yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi, untuk bisa mengembangkan pengetahuan di bidang perpajakan khususnya terkait dengan pengaplikasian sistem *e-filing* yang nantinya akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi wajib pajak orang pribadi di dalam melaporkan kewajiban pajaknya serta dapat

memberikan efektifitas pada tingkat kepatuhan pajak melalui penggunaan fasilitas *e-filling*, khususnya untuk Wajib Pajak Orang Pribadi.

- b. Pihak Direktorat Jendral Pajak, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak orang pribadi agar dapat menciptakan kesadaran bagi wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajaknya. Dan juga pihak DJP untuk dapat meningkatkan sosialisasi perpajakan dan pengaplikasian system *e-filling* agar jumlah pelaporan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat meningkat.

