

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan yang berkelanjutan adalah suatu hal yang sangat penting bagi negara untuk merealisasikan tujuan nasional yaitu menyejahterakan rakyat. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, negara harus mengoptimalkan pendapatan melalui sektor pajak tersebut. Dijelaskan dalam UU No.28 Tahun 2007 mengenai KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan), bahwa pajak merupakan iuran ataupun kontribusi yang memiliki sifat wajib bagi yang mempunyai tanggungjawab tersebut yaitu Wajib Pajak kepada Negara dan hal ini sifatnya memaksa menurut undang-undang, tanpa memperoleh imbalan suatu apapun dan digunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan masyarakat dalam suatu Negara. Pajak sendiri memiliki peran penting dalam suatu negara. Pajak menjadi tulang punggung segala pembiayaan Negara. Akan tetapi, faktanya penerimaan pajak di Indonesia masih sangat rendah yang ditunjang dengan masih sedikitnya Wajib Pajak yang terdaftar di sistem Direktorat Jendral Pajak.

Data Direktorat Jenderal Pajak tahun 2015 menunjukkan, Wajib Pajak (WP) yang telah tercatat dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berjumlah 30.044.103, dengan rincian sebagai berikut, 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WP OP Karyawan. Jadi jumlah WPOP yang mempunyai NPWP kurang lebih 27,57 juta orang (Jati, 2015). Hal ini tentu saja sangat tidak sebanding jika melihat angka

menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan sampai pada tahun 2013 ada 93,72 juta penduduk Indonesia yang bekerja. Artinya dalam persentase terdapat 29,4% yang mendaftarkan diri sebagai WP dari jumlah keseluruhan Orang Pribadi Pekerja (www.pajak.go.id).

Rendahnya penerimaan dan kepatuhan Wajib Pajak diatas dapat disebabkan karena lambatnya pertumbuhan ekonomi dan faktor penunjang lain. Hal tersebut disinyalir memberi dampak rendahnya penerimaan pajak negara, oleh karena itu Menteri Keuangan Bambang Brodjonegoro berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak pada 2016 dengan strategi khusus. Salah satunya kementerian akan berfokus mengejar Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Cara ini dinilai lebih efektif dibandingkan hanya bergantung pada Wajib Pajak Badan atau Perusahaan. Selama ini penerimaan pajak sangat bergantung kepada Wajib Pajak Badan Usaha (Nafi, 2016). Ketergantungan ini memiliki implikasi besar. Ketika ekonomi bagus, penerimaan pajak penghasilan badan naik. Sebaliknya, bila ekonomi terpuruk maka penerimaan pajak penghasilan badan juga menurun. Hal inilah yang mendorong Kementerian Keuangan beserta Direktorat Jenderal Pajak akan fokus pada Wajib Pajak Orang Pribadi (Ardhian, 2016).

Strategi yang diterapkan Menteri Keuangan yang berfokus pada WPOP tersebut telah terlaksana. Hingga 30 April 2016 Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengkalkulasi total jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) PPh (Pajak Penghasilan) berjumlah 11,67 juta pelapor. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pelaporan SPT sebesar 83,3%, jika dibandingkan dengan target yang ditetapkan Direktorat Jendral Pajak yaitu sebesar 14,7 juta

pelapor. Dari angka 11,67 juta pelapor tersebut, Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) mendominasi tingkat jumlah pelapor yaitu 11,12 juta. Statistik Direktorat Jendral Pajak menunjukkan, mayoritas WPOP menggunakan *e-Filing* sebagai media melaporkan SPTnya. Terdapat 7,69 juta SPT WPOP yang masuk melalui sistem *e-Filing* atau sekitar 69 persen dari total pelaporan SPT WPOP dan sisanya melalui manual (Supriadi, 2016).

Selain dengan berfokus pada WPOP upaya negara dalam mengoptimalkan pendapatan negara dari sektor pajak dan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam hal pelayanan yaitu dengan melakukan reformasi dibidang administrasi yang lebih modern dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Hal ini didasarkan pada hasil survei (PUSKAKOM, 2014) Universitas Indonesia yang menunjukkan bahwa, “Pemakai layanan internet yang berada di Indonesia telah menembus angka 88,1 juta pengguna. Dengan jumlah pengguna internet sebesar itu, tentu saja reformasi dalam bidang administrasi perpajakan sangat memungkinkan. Sehingga Wajib Pajak dapat terdorong untuk taat terhadap pajak serta mampu memenuhi kewajiban terutangnya secara lebih baik.”. Selain itu, diharapkan tingkat kepercayaan Wajib Pajak kepada sistem perpajakan yang telah dikembangkan mampu meningkat yang dapat berimbas pada meningkatnya derajat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Terkait besarnya pengguna internet tersebut, maka reformasi perpajakan yang lebih efektif diterapkan dalam usaha mendorong peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan menggunakan sistem berbasis *online*.

Sebelum adanya reformasi perpajakan seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pendaftaran, pelaporan dan pembayaran yang dilakukan langsung pada kantor pajak. Salah satu perbaikan yang dilakukan pemerintah untuk mempermudah dalam melayani Wajib Pajak adalah dengan diterapkannya sistem *e-Filing*.

Pada bulan Mei 2014 *e-Filing* secara resmi di terapkan lewat Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari salah satu pakar perpajakan yaitu Mardiasmo (2016) yang menyatakan bahwa, “Pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya.” (Kurnia, 2016).

Sistem penyampaian SPT secara *online (e-Filing)* tersebut bisa dilakukan dengan mengunjungi alamat *website* dari Direktorat Jenderal Pajak atau alamat *website* penyalur SPT elektronik lainnya. Penyampaian SPT dengan system ini bias digunakan dimanapun dan tidak ada ketentuan – ketentuan khusus dalam penyampaiannya. Penggunaan *e-Filing* mampu menekan penggunaan media kertas dalam proses administrasi perpajakan. Sistem *e-Filing* diperkenalkan sejak tahun 2011 yaitu dengan dikeluarkannya peraturan Nomor PER-39/PJ/2011.

Selanjutnya, terdapat pula satu sistem lagi yang terdapat dalam rangkaian reformasi pelayanan perpajakan ke arah yang lebih modern yang dilakukan oleh DJP yaitu sistem *e-Billing*. Sistem *e-Billing* merupakan alat untuk melakukan pembayaran pajak secara *online* (*e-Billing*) yang menawarkan kemudahan dalam membayar pajak melalui pembayaran secara online dengan kelebihan yaitu mudah, nyaman, cepat, dan fleksibel. Wajib pajak ini cukup mengakses situs di *e-Billing*, selanjutnya yaitu memasukkan NPWP dan data-data yang diperlukan lalu akan di terbitkan kode *billing*. Wajib Pajak dapat membayar pajak melalui ATM, Bank, maupun kantor post terdekat dengan memasukkan kode *billing* tersebut. Kedua sisitem tersebut diciptakan oleh DJP semata – mata dengan tujuan memudahkan Wajib Pajak melakukan kegiatan perpajakannya, dengan harapan dengan adanya kedua sistem itu (*e-Filing* dan *e-Billing*) mampu menaikkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sistem *e-Billing* ini diterbitkan DJP bersamaan dengan diterbitkannya sistem *e-Filing* (Sulistyorini *et al.*, 2017).

Selain itu, untuk menunjang terciptanya kepatuhan membayar pajak melalui, perlu adanya pengetahuan tentang perpajakan oleh Wajib Pajak. Ketika Wajib Pajak tidak memiliki pengetahuan perpajakan yang baik maka dia akan cenderung terlambat dalam melaporkan SPT misalnya. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa banyak faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak tidak patuh terhadap pajak. Reformasi administrasi modern menuntut Wajib Pajak untuk beradaptasi dengan peraturan yang baru dan pengetahuan pajak yang baru. Ketika seorang Wajib Pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang baik maka dia cenderung patuh terhadap pajak.

Pengetahuan Perpajakan diatas memiliki peran penting dalam upaya peningkatan pendapatan negara dari sektor pajak yang diterapkan pemerintah, hal ini dikarenakan pemerintah memberlakukan prinsip *self assesment sistem*. Prinsip dari sistem ini menitikberatkan pada pemenuhan kewajiban perpajakan dengan cara Wajib Pajak diwajibkan membayar, memperhitungkan, menghitung serta melaporkan pajak terhutangnya sesuai dengan ketentuan, sehingga besarnya pajak dipercayakan dan dilaporkan melalui Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan. Maka dari itu Wajib Pajak dituntut untuk senantiasa menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal perpajakan mereka.

Terdapat penelitian terdahulu yang juga meneliti tentang pengetahuan perpajakan, diantaranya penelitian oleh Septyani (2014) penelitian tersebut menjelaskan tentang bagaimana hasil dari adanya pengaruh positif yang terjadi pada hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian Septyani, hasil dari penelitian Nurvita (2013) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Terdapat juga penelitian dari Alfiah (2014) serta penelitian dari Putri (2015) yang dimana hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Adapun dibawah ini merupakan penelitian yang tidak sejalan dengan penelitian diatas, penelitian yang dilakukan Fahmi (2016) menyatakan adanya pengaruh negatif pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian Fahmi, penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2013)

menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Selanjutnya terdapat penelitian terdahulu mengenai penerapan *e-Billing*, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini *et al.*, (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-Billing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ada beberapa penelitian sejenis yang mencoba melihat hubungan antara *e-Billing* terhadap kepatuhan pajak, salah satunya adalah penelitian Husnurrosyidah *et al.*, (2017). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan Penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Selanjutnya penelitian dari, Wasao (2014) menunjukkan bahwa Sistem Pajak Online mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian mengenai *e-Billing* diatas tidak sejalan dengan penelitian Rahayu dan Salinangga (2009) yang menyebutkan modernisasi administrasi sistem perpajakan (*e-Billing*) tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mentari (2016) menyatakan bahwa penerapan *e-Billing* tidak mempunyaipengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemudian selanjutnya ada pula penelitian terdahulu mengenai penerapan *e-Filing*, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Putra (2014) serta Sulistyorini *et al.*, (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-Filing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ada beberapa penelitian sejenis yang mencoba melihat hubungan antara *e-Filing* terhadap kepatuhan pajak, salah satunya adalah penelitian Sari (2015).

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan Penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Selanjutnya penelitian dari Wasao (2014), menunjukkan bahwa Sistem Pajak Online mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian diatas tidak sejalan dengan penelitian Rahayu dan Salinangga (2009) yang menyebutkan modernisasi administrasi sistem perpajakan (*e-Filing*) tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Candra *et al.*, (2013) menyatakan bahwa fasilitas layanan dengan teknologi informasi *e-Filing* tidak mempunyaipengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Melihat pemaparan diatas, maka penelitian ini penting dikarenakan masih terdapat ketidak kosistenan penelitian sebelumnya dalam meneliti mengenai *e-Filing*, *e-Billing* dan juga Pengetahuan Perpajakan, dilihat dari hasil dari penelitian tersebut yang masih beragam. Selanjutnya, sistem *e-Filing* dan *e-Billing* yang merupakan salah satu terobosan baru untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya membuat penelitian ini menarik untuk dilakukan guna mengukur seberapa efektif sistem ini bekerja.

Berdasarkan dari uraian yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang perpajakan yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, *E-BILLING* DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI EMPIRIS PADA WPOP DI KABUPATEN BOYOLALI)”**.

Penelitian ini merupakan kompilasi dari lima penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mirza et al., (2015), Sari (2015), Firdaus et al., (2015), Harrison (2015), Ondara et al., (2016). Dalam penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Boyolali. Hal ini dikarenakan, sistem *e-Filing* dan *e-Billing* tergolong sistem baru yang masuk di lingkungan tersebut. Sehingga masih perlu adanya penelitian lebih lanjut mengetahui seberapa besar dampak diterapkannya sistem tersebut.

B. Batasan Masalah

1. Penelitian membatasi pengujian faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP pada penerapan *e-Filing*, *e-Billing* dan Pengetahuan Perpajakan.
2. Ruang lingkup penelitian hanya pada WPOP yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Boyolali.

C. Rumusan Masalah

Menurut penjelasan mengenai latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
2. Apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

3. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

D. Tujuan Penelitian

Menurut penjelasan mengenai latar belakang masalah serta rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat ditarik tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menguji apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk menguji apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilaksanakan:

1. Secara Teoritis
 - a. Harapan dengan adanya penelitian ini adalah mampu menjadi bahan rujukan untuk penelitian berikutnya.
 - b. Harapan dengan adanya penelitian ini adalah mampu memberikan tambahan ilmu, informasi, dan wawasan mengenai sistem perpajakan terbaru serta bagaimana pengaruh diterapkannya *e-Filing*, *e-Billing*

dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademisi

Harapan dengan adanya penelitian ini adalah dapat dipergunakan sebagai rujukan serta pengembangan pada penelitian setelahnya, dan mampu menambah wawasan bagi mahasiswa tentang topik tersebut.

b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal penentuan kebijakan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajibannya.

c. Bagi Penulis

Diharapkan dapat digunakan pada penerapan ilmu yang sampai saat ini diperoleh serta mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

d. Bagi Wajib Pajak

Harapan dengan adanya penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak mampu mengetahui *e-Filing* serta *e-Billing* dan berupaya untuk menambah pengetahuan tentang perpajakannya sehingga Wajib Pajak lebih cepat, fleksibel, efisien dan memiliki pengetahuan lebih mengenai perpajakan dalam melakukan registrasi, pembayaran maupun dalam melaporkan SPT.

