

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendapatan suatu negara hendaknya ditopang oleh sumber pembiayaan dan keuangan yang sehat agar pembangunan dapat berlanjut demi mewujudkan kesejahteraan bagi warga negara secara merata. Untuk mewujudkannya setiap warga negara wajib menyumbangkan sebagian dari penghasilannya kepada negara apabila telah memenuhi kriteria sebagai wajib pajak yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang No 28 tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung untuk keperluan negara dan kemakmuran rakyat. Dalam pelaksanaannya sumber dana negara yang digunakan untuk merealisasikan pembangunan nasional berasal dari pajak (Abadi, 2016).

Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment system*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang dalam menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya (Dessy dkk, 2017). Namun, kondisi ini tidak mendorong wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu, masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak, dalam arti membayar pajak di luar waktu yang ditentukan pemerintah.

Menurut Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak, Hestu Yoga Saksama menyebutkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari tax ratio yang masih mencapai 10.3% pada tahun 2017. Indonesia masih tertinggal dibandingkan dengan negara-negara tetangga seperti Malaysia yang sudah mencapai 13%, bahkan untuk negara Vietnam dan Singapura sudah mencapai 16%. Selain itu menurut Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo, juga menyebutkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia terhadap pajak masih rendah. Hal ini terlihat dari tax coverage ratio (nisbah realisasi terhadap potensi) yang baru mencapai 72% (Kusuma, 2018 diakses <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4214299/tingkat-kepatuhan-pajak-masyarakat-ri-masih-rendah>).

Ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dapat menyebabkan timbulnya usaha wajib pajak untuk menghindari pajak. Hutagaol (2007) dalam Jayanto (2011) menyebutkan bahwa usaha penghindari pajak yang dilakukan wajib pajak dapat dibagi menjadi tiga tipe, yaitu pertama, *tax avoidance* yaitu penghindaran pajak secara legal dan tidak melanggar aturan yang ada. Kedua, *tax evasion* yaitu penghindaran pajak secara illegal (wajib pajak secara sengaja tidak memberikan laporan kekayaan dan penghasilan yang terkena pajak). Tiga, *tax arrearage* yaitu penunggakan pembayaran pajak (ketidakmampuan wajib pajak dalam membayar pajak).

Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai tindakan wajib pajak dimana dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya dengan selalu berpegang pada undang-undang yang berlaku (Susmita dan Supadmi dalam Abdi, 2017). Apabila wajib pajak selalu berpegang pada undang-undang perpajakan yang berlaku maka wajib pajak akan melunasi kewajibannya tepat waktu sehingga pemerintah dapat mencapai target pajak yang ditetapkan. Sebaliknya, jika wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajaknya, maka akan pendapatan negara dari sektor pajak.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia mendorong pemerintah membuat strategi yang mampu mendorong wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Salah satunya adalah dengan pemanfaatan *e-FIN*. *e-FIN* merupakan nomor yang digunakan wajib pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan melalui internet. *e-FIN* diperoleh dengan mengajukan permohonan kepada Kantor Pelayanan Pajak terdekat atau langsung melalui website. Dengan *e-FIN*, wajib pajak dapat menggunakan *e-filing* agar tidak perlu lagi antri berjam-jam di Kantor Pelayanan Pajak hanya untuk menyampaikan SPT Tahunan-nya. Pemerintah menerapkan *E-filing* atas dasar masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daripada jumlah wajib pajak yang terdaftar (Dessy dkk, 2017). Penelitian Dessy dkk (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

E-Filing pajak lahir dari penerapan sistem modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) yang mulai dijalankan pada tahun 2007. Dalam sistem ini, negara menggunakan surat elektronik serta pembayaran sebagai bagian dari sistem transaksinya. Tahun 2014, Direktorat Jenderal Pajak menyatukan semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak di bawah satu sistem yang praktis. Awalnya Direktorat Jenderal Pajak memisahkan saluran *E-Filing* untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Untuk wajib pajak orang pribadi, saluran yang disediakan adalah aplikasi milik pemerintah, sementara wajib pajak badan bisa menggunakan *Application Service Provider* (ASP) untuk pelaporan pajaknya. Pada tahun 2015 resmi beroperasi sistem *Online* Pajak, aplikasi ini ditunjuk sebagai penyedia layanan SPT elektronik melalui surat keputusan Dirjen Pajak Nomor: KEP-193/PJ/2015. Maret 2018, Direktorat Jenderal Pajak mencatat lebih dari 8,2 juta wajib pajak yang menggunakan *E-Filing* dan kedepannya hingga saat ini semua pelaporan pajak akan dilakukan secara *online*.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat ditingkatkan melalui peningkatan pemahaman wajib pajak. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah salah satu langkah wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang sudah ada. Wajib pajak yang kurang memahami peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang kurang taat, sedangkan wajib pajak yang memahami peraturan perpajakan dengan baik, tentu akan mematuhi peraturan perpajakan (Hafiz dan Saryadi, 2017). Penelitian yang

dilakukan oleh Purba (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dinilai menurut persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat memperoleh pelayanan dengan kenyataan yang sebenarnya atas pelayanan yang diperolehnya (Abdi, 2017). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan ini dapat ditingkatkan melalui peningkatan kemampuan dalam bidang perpajakan, memperluas tempat pelayanan terpadu, dan menggunakan sistem teknologi dan informasi untuk mempercepat pelayanan perpajakan. Usaha-usaha tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak sehingga wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak (Supadmi, 2009).

Faktor terakhir adalah dengan menerapkan sanksi perpajakan. Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi, atau sanksi pajak juga dapat disebut sebagai alat untuk mencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009). Sanksi pajak dibuat untuk meminimalkan tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh wajib pajak, baik pelanggaran yang kecil maupun pelanggaran yang termasuk berat. Dengan adanya sanksi pajak ini, diharapkan wajib pajak menjadi patuh dalam membayar pajak secara tepat waktu. Penelitian Rahayu (2017) menunjukkan

bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jumlah wajib pajak di D.I Yogyakarta pada tahun 2017 mencapai 507.421 yang terbagi atas wajib pajak badan 36.284, obyek pajak non karyawan 73.998 dan obyek pajak karyawan 397.139. Jumlah SPT yang terdaftar sebanyak 240.575 dengan perincian badan sebanyak 19.053, obyek pajak non karyawan 25.411 dan obyek pajak karyawan sekitar 196.111. Saat mendekati batas akhir penyerahan SPT, Kanwil DJP DIY mencatat realisasi SPT cukup bagus, yaitu sebanyak 221.590, tingkat kepatuhan wajib pajak badan 7.752, obyek pajak non karyawan 18.829 dan obyek pajak karyawan sebanyak 195.009. Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa tingkat kepatuhan obyek pajak badan memang yang paling rendah, yaitu hanya mencapai 41% dari yang wajib melaporkan SPT (Linangkung, 2017).

Kulonprogo dan Sleman merupakan dua kabupaten di D.I Yogyakarta. Berdasarkan data yang diperoleh dari KADIN DIY, Kabupaten Sleman merupakan wilayah di Yogyakarta dengan jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 98 badan usaha, sedangkan Kulonprogo merupakan wilayah di Yogyakarta dengan jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 5 badan usaha. Dengan jumlah badan usaha yang tidak sedikit tersebut, dapat menambah pendapatan asli daerah apabila wajib pajak badan patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan *e-filing*,

Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Kulon Progo dan Sleman”.

B. Batasan masalah

Penelitian ini terbatas pada pengujian faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada kemanfaatan *e-filing*, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan di atas, maka untuk memudahkan menganalisa masalah pokok tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kemanfaatan *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Apakah Pemahaman Wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh kemanfaatan *E-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh Pemahaman Wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
4. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini sekiranya dapat diharapkan memberikan manfaat dan masukan secara teoritis dan praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan serta sebagai bahan perbandingan antara teori yang diterima selama perkuliahan dengan praktek-praktek sebenarnya yang terjadi di lingkungan kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Implementasi akuntansi di bidang perpajakan yang berkaitan dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b. Implementasi Akuntansi di bidang Perpajakan yang berkaitan dengan Manfaate-*filing* dalam pelaporan online pajak.

- c. Implementasi Akuntansi di bidang Perpajakan terkait Pemahaman Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban Perpajakannya.
- d. Implementasi Akuntansi dibidang Perpajakan terkait Kualitas Pelayanan yang dapat meningkatkan kinerja Perpajakan.
- e. Implementasi Akuntansi di bidang Perpajakan terkait Sanksi Perpajakan yang akan didapat apabila tidak mematuhi peraturan perpajakan yang telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan.
- f. Memberikan bahan pertimbangan dan sumbangan pikiran bagi Direktorat Jenderal Pajak didalam penyelenggaraan kebijakan dalam rangka upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.