

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang sedang melakukan pembangunan di segala macam bidang untuk kesejahteraan rakyat. Dalam pembangunan tersebut membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, yang salah satunya didapatkan dari sektor pajak. Sebagai salah satu sumber penerimaan penting bagi negara, pajak digunakan sebagai pengeluaran negara. Pembayaran pajak adalah wujud kewajiban warga negara untuk berperan secara langsung dalam pembiayaan dan pembangunan negara.

Menurut Kesit (2003:12) pajak adalah “iuran wajib anggota masyarakat kepada Negara karena undang-undang dan atas pembayaran tersebut pemerintah tidak memberikan balas jasa yang langsung dapat ditunjuk”. Menurut (Adriani, 2012) pajak adalah iuran kepada Negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Berdasarkan pengertian pajak dari kedua ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah pemberian iuran wajib yang ditujukan kepada wajib pajak yang digunakan untuk kepentingan Negara.

Jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) 2016 per 31 maret 2017 adalah 8,78 juta, sedangkan yang melaporkan SPT 2017 per tanggal 31 maret 2018 adalah 10,05 juta (Rahadian, 2018). Sedangkan yang melapor SPT tahunan 2018 per 1 april 2019 sebesar 11,09 juta wajib pajak (Yuniartha, 2019). Dari data tersebut, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan 2017 meningkat 1.265.502 atau meningkat 14,4% dari tahun 2016 sedangkan untuk SPT tahunan 2018 meningkat sebesar 4,7% dari periode sebelumnya. Dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan dari tahun ke tahun ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dari tahun ke tahun semakin membaik, namun SPT tahunan yang diterima per 1 april 2019 masih belum memenuhi target sekitar 15,5 juta pelapor atau masih 71,5% dari target yang ditetapkan (Yuniartha, 2019).

Pemerintah memiliki kriteria tentang kepatuhan wajib pajak. Menurut (Keputusan Menteri Keuangan No.: 544/KMK.04/2000) wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang memenuhi kriteria yaitu; tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan; tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut yang ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik; dan tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di

bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Wati dan Wardani, 2018). Kepatuhan pajak sangat berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak itu sendiri tentang perpajakan. Direktorat Jendral Pajak (DJP) selalu mendorong kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangatlah penting bagi negara. Semakin banyak wajib pajak yang patuh, penerimaan pajak negara semakin lancar. Dengan kelancaran tersebut, kebutuhan APBN terpenuhi dengan baik sehingga pembangunan negara dapat berjalan dengan baik pula dan tujuan negara untuk menyejahterakan rakyat pun tercapai.

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan, namun adanya perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Samadjartha dan Darma (2017) yang menyebutkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Agustiniingsih (2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya perbedaan ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali di KPP Pratama Bekasi Selatan. Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya Ilhamsyah (2016) yang meneliti tentang pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Susmita dan Supadmi (2016) yang meneliti

tentang kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan sistem *e-filing*. Agustiningasih (2016) yang meneliti tentang penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Samadiartha dan Darma (2017) meneliti tentang penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Sondakh dan Sabijono (2014) yang meneliti tentang pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan. Dari beberapa faktor tersebut, peneliti memilih enam faktor untuk dijadikan sebagai bahan penelitian yaitu penerapan sistem *e-filing*, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, pengetahuan, kesadaran wajib pajak dan biaya kepatuhan.

Faktor pertama yaitu penerapan *e-filing*. Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 mengeluarkan suatu produk yaitu *e-Filing* atau *Electronic Filing System*. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Dirjen Pajak. Dengan adanya *e-Filing* ini dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang bisa di sampaikan dimana pun dan kapan pun tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Diterapkannya *e-Filing* ini merupakan modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan kepuasan tersendiri bagi wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Dengan meningkatnya kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga dapat meningkat

Faktor yang kedua yaitu kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh petugas pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Beberapa kasus terjadi seperti, sistem pelayanan online yang tidak disertai dengan peningkatan pelayanan, karena beberapa terdapat kendala, yaitu sistem *down* terutama saat batas pelaporan SPT atau sistem terkendala saat melakukan pengisian *e-filing* dan cek *e-fin*. Dengan perkembangan zaman dan pelaporan dan pengisian SPT sudah diarahkan ke *e-filing* sebaiknya Dirjen Pajak lebih meningkatkan kualitas pelayanan online agar dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam pengisian dan pelaporan SPT.

Faktor ketiga adalah sanksi perpajakan. Di Indonesia sanksi perpajakan diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) dibagi menjadi dua, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Untuk sanksi administrasi terbagi menjadi sanksi denda, sanksi bunga dan sanksi kenaikan. Sanksi ini dikenakan untuk jenis pelanggaran aturan. Sedangkan untuk Wajib Pajak yang tidak membayar maupun telat membayar pajak sanksi yang dikenakan adalah bunga. Dalam pasal 9 ayat 2a Undang-undang KUP dikatakan bahwa Wajib Pajak yang membayar pajaknya setelah jatuh tempo akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo hingga tanggal pembayaran. Sementara pada pasal 2b disebut, Wajib pajak yang baru membayar pajak setelah jatuh tempo penyampaian SPT tahunan akan dikenakan denda sebesar

2% per bulan, yang dihitung sejak berakhirnya batas waktu penyampaian SPT sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan.

Faktor keempat yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran akan pajak. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajiban membayar pajak tanpa adanya unsur paksaan (Ramdhani, 2018). Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan pajaknya cenderung tidak patuh atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri sendiri akan arti dan manfaat dari pajak yang dibayarkan kepada pemerintah, wajib pajak harus sadar bahwa kewajibannya membayar pajak harus dilakukan demi kelancaran jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat (Mutia, 2014).

Faktor kelima yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa atau kurang adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak akan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut (Ramdhani, 2018).

Faktor keenam yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah biaya kepatuhan. Dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya, wajib pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang biasa disebut dengan *compliance cost*. Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan (Susmita dan Supadmi, 2016). Sandford (1989) menjelaskan bahwa biaya kepatuhan pajak (*tax compliance cost*) dapat dibagi menjadi tiga yakni: biaya uang (*direct money cost*), biaya waktu (*time cost*), dan biaya pikiran (*psychological cost*). Tingginya biaya kepatuhan pajak dapat menyebabkan wajib pajak enggan untuk membayar pajak (Mangoting dan Fuadi, 2013).

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Susmita dan Supadmi, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh (Susmita dan Supadmi, 2016) berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing*. Namun, dalam penelitian ini ditambahkan dua variabel lagi yaitu pengetahuan dan kesadaran wajib pajak yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Biaya kepatuhan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Selatan)”**

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini ingin menguji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menguji pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

4. Untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
5. Untuk menguji kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
6. Untuk menguji biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4. Manfaat penelitian

1. Bagi Wajib Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang perpajakan kepada masyarakat untuk lebih mengetahui tentang pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam memberikan pelayanan sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
3. Bagi Penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan atau bahan perbandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis ataupun penelitian yang lebih luas.

1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini menjelaskan berbagai teori yang menjadi dasar penelitian ini, teori tersebut akan digunakan untuk menganalisis penelitian ini. Pada bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan variabel-variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dan dilanjutkan dengan menguraikan temuan-temuan dalam analisis data serta menjelaskan temuan tersebut.

BAB V : Simpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab penutup dan bagian akhir dari penelitian ini yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian serta saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.