

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di Indonesia memberikan pengaruh yang besar terutama dalam pembangunan nasional. Indonesia merupakan negara berkembang sehingga memiliki masalah pada ketimpangan kesejahteraan penduduk. Namun ketimpangan dalam pembangunan nasional dapat menjadi salah satu cikal bakal dalam kemajuan bangsa. Pembangunan nasional akan berjalan lancar bila sumber dana dapat dikelola dengan baik namun apabila sumber dana tidak dikelola dengan baik maka pendapatan nasional tidak akan lancar. Oleh sebab itu untuk mendapatkan sumber dana pendapatan nasional di bidang pajak, pemerintah membuat suatu badan yang dapat mengelola kebijakan di bidang pajak dengan nama Direktorat Jenderal pajak (DJP).

Pajak memiliki pengaruh yang amat besar dalam mengatur kebutuhan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) serta juga dapat dirasakan oleh rakyat dengan beberapa manfaat meliputi fasilitas kesehatan bisa mendapatkan imunisasi gratis dan pelayanan kesehatan, fasilitas pendidikan mendapatkan pendidikan mulai dari SD sampai SMA secara gratis, fasilitas transportasi mendapatkan berbagai pelayanan transportasi yang memudahkan untuk berpergian, dan juga sarana dan prasarana Agustiningsih & Isroah (2016).

Menurut data laporan keuangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2021, penerimaan negara sebesar Rp. 1.743,6 triliun

yang merupakan hasil dari penerimaan pajak sebesar Rp. 1.444,5 triliun penerimaan negara bukan pajak sebesar dan hibah sebesar Rp.298,2 triliun dan hibah sebesar Rp.0,9 triliun (www.kemenkeu.go.id). Sehingga dapat diketahui bahwa penerimaan terbesar dalam kas negara berasal dari pajak sebesar 82,8% dalam pendapatan APBN 2021 (www.kemenkeu.go.id).

Pada buku informasi APBN Indonesia, walaupun pajak memiliki penerimaan terbesar dalam kas negara namun realisasinya penerimaan pajak semakin menurun setiap tahunnya. Penerimaan pajak selama 5 (lima) tahun terakhir memiliki persentase yang dapat diketahui melalui gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Data Penerimaan Pajak Tahun 2017-2021

Sumber : Buku Informasi APBN 2021 (www.kemenku.go.id)

Berdasarkan gambar 1.1 menjelaskan bahwa persentase penerimaan pajak selama lima terakhir mengalami penurunan yang signifikan walaupun pada tahun 2020 persentase mulai mengalami kenaikan namun pada tahun 2021 persentase penerimaan pajak mulai mengalami penurunan kembali. Melihat fenomena ini pemerintah terlebih Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu

melakukan upaya agar rakyat Indonesia dapat menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan akan wajib pajak.

Dalam meningkatkan mutu kualitas dan pelayanan melalui teknologi internet membuat inovasi pada Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk membuat sistem informasi elektronik yang lebih cepat dan efisien. Sebelum ada sistem ini, rakyat diwajibkan untuk mendatangi Kantor Pelayanan Pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya serta belum ada pengingat bagi rakyat untuk melaksanakan kewajiban pajak Lie & Sadjiarto (2013). Sehingga melalui sistem informasi elektronik layanan perpajakan dapat dapat diakses melalui internet secara langsung. Layanan perpajakan digital ini menarik bagi wajib pajak dalam memudahkan membayar pajak. Layanan pajak online adalah suatu proses yang membuat nyaman bagi pengguna wajib pajak, proses membayar pajak lebih cepat, gratis serta aman bagi pengguna wajib pajak Handayani & Rahmawati (2018). Mengingat jumlah pengguna wajib pajak yang menggunakan layanan perpajakan digital yang semakin meningkat seiring berkembangnya waktu maka layanan tersebut sangat berdampak dalam penerimaan pajak.

Layanan perpajakan digital yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dibagi sesuai kebutuhan bagi pengguna yang akan melakukan pembayaran pajak. Layanan ini dibagi menjadi 4 sistem yakni : *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*. *e-registration* adalah layanan untuk pendaftaran online bagi pengguna yang menginginkan pembayaran pajak melalui website. Layanan *e-Registration* ini dirasa lebih memudahkan bagi pengguna yang ingin membayar

pajak. Dalam mendaftar NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dapat dilakukan melalui website resmi tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak sehingga pengguna dapat menghemat waktu lebih banyak tanpa harus menunggu antrian. *e-SPT* adalah sistem yang menggantikan surat pemberitahuan (SPT) ditulis melalui kertas dan kemudian data surat pemberitahuan (SPT) ini juga dapat langsung dilihat secara digital oleh kantor Pelayanan Pajak.

E-filling adalah sistem yang mengatur data surat pemberitahuan (SPT) dari pengguna wajib pajak menuju Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara digital melalui internet Putra & Padriyansyah (2019). *E-filling* juga memudahkan direktorat jenderal pajak dalam melakukan pemberitahuan laporan pajak kepada pengguna serta pengguna juga bisa secara langsung melaporkan surat pemberitahuan secara langsung kepada direktorat jenderal pajak.

E-billing adalah sistem yang mengatur tentang pembayaran secara online dengan menerbitkan kode *billing* untuk setiap pembayaran pajak. kode *billing* ini juga dapat dikatakan kode transaksi pembayaran bagi pengguna wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak secara online.

Dengan meningkatnya layanan dalam sistem pajak secara digital pengguna wajib pajak dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya mematuhi membayar pajak dan menciptakan rasa percaya pada pengelolaan keuangan pada badan perpajakan negara serta meningkatkan produktivitas karyawan pajak Sulistyorini et al. (2016). Menurut penelitian yang dilakukan oleh *American Management Association*, untuk mempertahankan pelanggan

yang setia dalam membeli karena mereka menyukai pelayanan yang diberikan Tschohl (2013).

Kepuasan wajib pajak merupakan salah satu cara strategis untuk menarik pengguna wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Jika dalam kualitas pelayanan tidak sesuai yang diharapkan, sehingga dapat menurunkan kepuasan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak dan tidak menutup kemungkinan akan menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak. *e-system* pada pengelolaan data perpajakan memiliki peran yang cukup tinggi untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Kepatuhan menjadi hal yang penting bila ketidakpatuhan memiliki keterkaitan dengan upaya pelalaian pembayaran pajak, sehingga dapat menyebabkan turunnya penyetoran dana ke kas negara Ferdiana & Laksmi (2018).

Alasan peneliti memilih obyek tempat di kecamatan Sukoharjo karena pada penelitian yang dilakukan oleh (Cahyono & Trinawati, 2021) mengenai pengaruh *e-filling* dan *e-billing* terdapat suatu batasan yaitu dalam penelitian tersebut variabel independen ini hanya sebatas variabel *e-filling* dan *e-billing*. Studi diperlukan untuk menambahkan variabel agar memperkuat bukti yang diperoleh.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Retyowati, 2016) mengenai faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan wajib pajak yang relative rendah membuat peneliti merasa cukup ideal untuk dilakukan penelitian tahap lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Sukoharjo. Maka dalam

penelitian ini peneliti tertarik mengambil judul: **Pengaruh Pemahaman Sistem *E-Filling* Dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empiris Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Kota Sukoharjo).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka peneliti dapat merumuskan beberapa masalah penting sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman sistem *e-filling* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Sukoharjo ?
2. Apakah pemahaman sistem *e-billing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Sukoharjo ?
3. Apakah pemahaman sistem *e-filling* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening* di KPP Sukoharjo ?
4. Apakah pemahaman sistem *e-billing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening* di KPP Sukoharjo ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti dapat mengambil beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh pemahaman sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Menganalisis pengaruh pemahaman sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Menganalisis pengaruh pemahaman sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening*.
4. Menganalisis pengaruh pemahaman sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening*.

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang dijelaskan diatas maka manfaat tersebut sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan serta referensi tentang pemahaman tentang perpajakan terutama pada sistem *e-filling* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening*.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan mampu untuk meningkatkan pengetahuan akan mudahnya membayar pajak, sehingga nantinya banyak wajib pajak yang ingin mencoba membayar pajak melalui sistem pajak online serta melaporkan surat pemberitahuan melalui online.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi berfungsi sebagai sarana untuk membantu pembaca memahami penelitian. Penelitian ini dibagi menjadi lima bagian, yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua dijelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, dan pemaparan kerangka pemikiran secara hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga dijelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi sampel, definisi operasional serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat dijelaskan mengenai karakteristik responden, analisis data, serta pembahasan penelitian

BAB V PENUTUP

Pada bab kelima dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian ini, keterbatasan penelitian serta saran yang diberikan penulis.