

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendapatan negara merupakan faktor paling penting dalam melaksanakan pembangunan suatu negara. Pembangunan bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemandirian suatu negara. Salah satu cara mewujudkannya yaitu dengan menggali sumber daya dalam negeri berupa pajak. Pajak merupakan unsur paling penting bagi setiap negara dan merupakan pendapatan paling besar, sehingga penerimaan pajak dapat berpengaruh besar bagi penerimaan negara. Secara persentase, setidaknya sekitar 70% penerimaan dalam APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) diisi dengan pendapatan hasil dari pembayaran pajak (Khusnul, 2020).

Pemungutan pajak pada suatu negara bisa dibilang sukses apabila terdapat tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Indikator tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang paling utama yaitu Wajib Pajak telah menjalankan, mengisi, serta menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pajaknya dalam setahun. Semakin tinggi kebenaran dalam menghitung dan ketetapan dalam menyampaikan SPT tahunan maka akan menambah tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sebagai upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak (Maulidiya, 2019). Dalam meningkatkan penerimaan pendapatan disektor pajak, pemerintah melakukan modernisasi perpajakan dimulai tahun 1983.

Perkembangan teknologi yang semakin maju, bukan hanya teknologi informasi yang mengalami kemajuan perkembangan, akan tetapi masyarakat juga dituntut untuk terus berkembang seiring perkembangan teknologi. Dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak ketinggalan untuk memanfaatkan teknologi dengan melakukan inovasi dibidang pembaharuan

sistem perpajakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Salah satu pembaharuan yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut dengan melakukan reformasi dibidang modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan menerapkan teknologi *e-system* (Ersania & Merkusiwati, 2018). Dalam penerapan *e-system*, terdapat beberapa sistem administrasi perpajakan diantaranya *e-filing* yaitu sistem penyampaian SPT berbasis *online* melalui website resmi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan *e-billing* yaitu sistem pembayaran pajak secara *online* melalui kode *billing*.

E-filing merupakan sistem penyampaian SPT secara *online* melalui website DJP Pajak. Penyampaian SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, tidak tergantung pada jam kantor serta dapat pula dilakukan dihari libur dan tanpa petugas pajak sehingga penggunaan *e-filing* ini dapat mengurangi proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas dan tidak perlu lagi menunggu antrian panjang dilokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Maka dari itu penerapan sistem *online* dan modernisasi sistem perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan masyarakat dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Bentuk target reformasi perpajakan yang dilakukan selama ini yaitu terciptanya administrasi perpajakan yang sehat dan lebih baik lagi.

E-billing adalah aplikasi pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode *billing* (15 digit angka) yang diterbitkan melalui sistem *billing* (Arifin & Syafii, 2019) pajak. Dengan segala kelebihanannya yaitu cepat, nyaman, mudah dan fleksibel. Kode *billing* merupakan kode identifikasi atas suatu jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh Wajib Pajak. Kode *billing* yang diterbitkan melalui *billing system* dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan transaksi pembayaran atau penyetoran pajak melalui Bank,

ATM, ataupun kantor pos (Sulistyorini et al., 2017). Kemudahan dalam pembayaran inilah yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Semakin efektif dan efisien sistem *e-billing* maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tentunya akan selaras dengan peningkatan penerimaan pajak.

Sesuai dengan penelitian (Wahyudi, 2021) “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Penerapan Sistem *E-Billing*, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sistem *e-billing* dan insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saat ini belum semua Wajib Pajak (WP) yang berada di Kota Kendari menggunakan *e-filing* dan *e-billing* karena sebagian Wajib Pajak masih menganggap bahwa pengguna sistem elektronik dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Selain itu, karena masih banyak Wajib Pajak yang belum paham dan mengerti mengenai pengoperasian *e-system* dan kemampuan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* dan *e-billing* masih rendah. Beberapa penyebab lain yaitu kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam melaporkan, membayar pajak terutang sehingga berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari seharusnya terutang dan masih kurangnya sosialisasi yang diterima oleh Wajib Pajak yang berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak dalam kehidupan, yang pada akhirnya membuat masyarakat tidak memberikan kontribusi yang semestinya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada salah satu staf pegawai KPP Pratama Kendari, terdapat beberapa faktor

rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Kendari, yaitu:

- a. Kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar utang pajaknya, hal ini bisa disebabkan karena Wajib Pajak belum sepenuhnya menyadari bahwa utang pajaknya adalah suatu kewajiban yang harus dilunasi kepada negara. Kurangnya kesadaran Wajib Pajak tersebut menyebabkan terjadinya tunggakan pajak.
- b. Wajib Pajak tidak mau melunasi utang pajaknya, hal ini disebabkan karena Wajib Pajak mengaku jumlah nilai tagihan yang diberikan oleh Pihak KPP dirasa tidak sesuai dengan yang seharusnya terutang, terkait dengan perbedaan penafsiran aturan antara Wajib Pajak dengan pihak KPP dan lainnya. Tetapi dalam hal ini Wajib Pajak tidak menggunakan haknya untuk melakukan upaya memperjuangkan nilai yang dianggap benar oleh pihak Wajib Pajak, seperti mengajukan keberatan kepada Pihak KPP dengan bukti yang nyata dan benar.
- c. Wajib Pajak tidak mampu melunasi utang pajaknya. Wajib Pajak yang seperti ini biasanya mengakui besar utang pajaknya sesuai dengan yang ditagihkan pihak KPP, tetapi Wajib Pajak tersebut tidak memiliki kemampuan finansial untuk melunasi atau membayar utangnya tersebut.

Beberapa faktor kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga pihak Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan teknologi administrasi perpajakan berupa *e-system* perpajakan yang dikenal dengan *e-filing* dan *e-billing* yang dapat membantu mempermudah urusan perpajakan para wajib pajak khususnya dalam hal melaporkan dan membayar jumlah pajak dalam setahun secara *online*.

E-filing dan *e-billing* merupakan salah satu bagian dari sistem administrasi perpajakan, agar Wajib Pajak

memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga kemudahan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat tercapai, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan penerimaan pajak.

Oleh karenanya di perlukan dukungan dari berbagai pihak dan sosialisasi secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak terus berjalan serta tercapainya administrasi perpajakan yang modern dan lebih berkembang lagi. Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan peneliti diatas maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sistem *E-filing* dan *E-billing* (Kepatuhan Wajib Pajak) Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Kendari).

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian diberikan untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi sistem *e-filing* dan *e-billing* pada wajib pajak orang pribadi terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Kota Kendari.

1.3. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- A. Apakah persepsi pengguna sistem *e-filing* berpengaruh terhadap penerimaan pajak?
- B. Apakah persepsi pengguna sistem *e-billing* berpengaruh terhadap penerimaan pajak ?
- C. Apakah persepsi pengguna sistem administrasi *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh secara simultan terhadap penerimaan pajak ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

- A. Menganalisis pengaruh pengguna sistem *e-filing* terhadap penerimaan pajak.
- B. Menganalisis pengaruh pengguna sistem *e-billing* terhadap penerimaan pajak.
- C. Menganalisis pengaruh pengguna sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap penerimaan pajak

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diuji dalam penelitian ini. Adapun pihak-pihak yang dapat mengambil manfaat dari penelitian ini adalah :

A. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta gambaran terhadap pelaksanaan perpajakan dalam mempraktekan secara langsung materi, ilmu dan teori yang dipelajari selama masa perkuliahan.

B. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari Sulawesi Tenggara

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari-Sulawesi Tenggara agar terus menerus mensosialisasikan secara luas kepada Wajib Pajak tentang kewajiban pajak dan manfaat *e-filing* dan *e-billing*.

C. Bagi Pembaca

1. Diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai sistem administrasi perpajakan (*e-filing* dan *e-billing*) dalam kaitannya dengan penerimaan pajak.

2. Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan, khususnya pada *problem* penelitian yang sama.

1.6. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahpahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul penelitian. Sesuai dengan judul penelitian yaitu: “Pengaruh Sistem *E-filing* dan *E-billing* (Kepatuhan Wajib Pajak) Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Kendari)”, maka definisi operasional yang perlu dijelaskan yaitu:

A. Variabel Dependen

Variabel dependen yang ada dalam penelitian ini adalah Penerimaan Pajak yang disimbolkan dengan huruf (Y). penerimaan Pajak Menurut (Asmuri, 2006) adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat.

B. Variabel Independen

Berikut variabel independen yang terdapat dalam penelitian ini:

1. *E-Filing*

Menurut (Rahayu, 2010) *e-filing* merupakan cara menyampaikan SPT melalui sistem *online* dan *real time*”. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyampaikan dan menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak

dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *real time* berarti bahwa konfirmasi Direktorat Jenderal Pajak dapat diperoleh pada saat itu juga apabila data-data SPT yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

2. *E-billing* merupakan aplikasi yang menawarkan guna untuk memudahkan dalam pembayaran pajak melalui metode pembayaran secara elektronik dengan segala kelebihanannya yaitu cepat, mudah, nyaman dan fleksibel. Kode *billing* ini merupakan kode identifikasi atas suatu jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh Wajib Pajak. Kode *billing* yang terbitkan melalui *billing* sistem dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan transaksi pembayaran atau penyetoran pajak melalui Bank, ATM ataupun Kantor Pos (Sulistyorini et al., 2017)

1.7. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang penelitian terdahulu yang relevan, unsur kebaruan, landasan teori, grand theory, kerangka pikir dan hipotesis yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, variabel penelitian, desain penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat uraian tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian yang meliputi gambaran atau karakteristik responden, analisis data, pembahasan atau hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab V yaitu bagian penutup, pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari pembahasan yang telah dikaji dalam bab-bab sebelumnya dan berisi saran agar penerapan kajian kedepan lebih efektif dari sebelumnya.

