

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran publik dan pembangunan nasional, yaitu berasal dari penerimaan pajak. Penerimaan tersebut digunakan untuk membangun berbagai fasilitas umum, belanja negara, pembayaran gaji pegawai, dan sebagainya. Penerimaan ini secara tidak langsung akan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Penerimaan pajak sangat diharapkan dapat terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu pemerintah melakukan reformasi terkait sistem pemungutan pajak (Nuzul 2015).

Menurut Undang-Undang No 16 tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas Undang-Undang No 6 tahun 1983) 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 dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo 2016: 3).

Supramono dan damayanti (2010: 4) pada tahun 1983 Indonesia melakukan reformasi perpajakan dengan mengubah sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Pada *official assessment system*, aktifitas penetapan dan pemungutan pajak dilakukan oleh

petugas pajak atau fiskus. Sedangkan pada *self assessment system*, Wajib Pajak diberikan wewenang sepenuhnya untuk melakukan perhitungan, membayar, dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Berdasarkan penerapan *Self Assessment System* ini juga dibutuhkan kesadaran dan kejujuran dari masing-masing wajib pajak dan menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Menurut Gunadi (2013: 94) dalam Lasmanawati (2015), kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Hal ini sejalan Nurmantu (2003) dalam Widodo dkk (2010: 68).) bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana semua wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Widodo dkk (2010: 18) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pendidikan, faktor agama, tingkat penghasilan, peraturan perpajakan, tarif pajak, keramahan petugas pajak, kesadaran membayar pajak, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan

dan akuntabilitas, dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam perpajakan.

Berdasarkan faktor-faktor kepatuhan wajib pajak di atas, salah satu yang mempengaruhi adalah teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi komunikasi yang terjadi sekarang ini dan meningkatnya kebutuhan wajib pajak akan tingkat pelayanan pajak yang lebih baik, memberikan inspirasi dan semangat baru bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan, salah satunya dengan memanfaatkan kemajuan dalam aspek teknologi informasi dengan berbagai pelayanan berbasis *e-system* (Fatmala 2013). Menurut Pandiangan (2008), *e-System* merupakan suatu system yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat.

Sistem pendukung atau *e-system* yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu *e-filling*, *e-SPT*, *e-Registration*, dan *e-Billing*. Sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses. Dengan adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-Registration*, dan *e-Billing*, semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses perpajakan dengan mudah dan cepat (Pratami 2017).

Telah banyak penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya tentang pengaruh penerapan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Seperti penelitian yang dilakukan Azizah (2014) hasilnya menunjukkan variabel *e-system* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Pratami dkk (2017) hasilnya menunjukkan bahwa penerapan seluruh *e-system* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Begitu pula dengan penelitian Putra dkk (2015) hasilnya menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial menunjukkan variabel penerapan sistem administrasi *e-registration*, *e-SPT*, dan *e-filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian Darmayasa (2016) dan hasilnya menunjukkan *Business process* dan teknologi informasi serta komunikasi tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan data kepatuhan wajib pajak yang diperoleh dari KPP Pratama Gorontalo menunjukkan bahwa setiap tahunnya realisasi SPT mengalami peningkatan yang cukup baik. Akan tetapi dari segi kepatuhan terjadi kenaikan dan penurunan yang tidak signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 1: Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2012-2016**

Tahun	WPOP terdaftar	WPOP wajib SPT	Realisasi SPT	% kepatuhan
2012	63.000	54.513	32.482	59,58
2013	69.862	61.780	33.730	54,59
2014	63.484	58.784	40.431	68,77
2015	69.860	60.045	41.296	68,77
2016	92.472	70.533	48.360	68,56

*Sumber: KPP Pratama Gorontalo, 2017*

Tabel di atas menunjukkan bahwa tahun 2013 persentase kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan sebesar 4,99 %. Tahun 2014 terjadi kenaikan 14,18 % sedangkan tahun 2015 sama sekali tidak mengalami kenaikan. Dan tahun 2016 terjadi penurunan persentase 0,21 %. Hal ini berarti bahwa masih terdapatnya wajib pajak yang tidak patuh.

Disamping itu pula, dari wawancara tanggal 21 februari 2017 pada salah satu wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Gorontalo menyatakan bahwa salah satu sistem yang disediakan seperti *e-Filling* masih sulit untuk diakses ditempat lain seperti tempatnya bekerja karena masalah

jaringan. Sehingga untuk menyelesaikan prosedurnya harus diselesaikan di KPP Pratama, untuk itu beliau harus ke kantor pajak lagi dan menunggu dengan antrian panjang. Hal ini berarti bahwa *e-system* yang ada di KPP Pratama Gorontalo belum berjalan dengan baik. Sehingga masih menyulitkan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik ingin meneliti tentang **“Pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gorontalo”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapatnya wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh.
2. Sistem perpajakan dengan jaringan internet belum efektif sehingga masih sulit untuk diakses.
3. Adanya perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian adalah apakah penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pada KPP Pratama Gorontalo?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pada KPP Pratama Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah dan juga tujuan penelitian, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi:

### **1) Manfaat Teoretis**

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan.
2. Bagi dunia akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yakni sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan dalam pengembangan literatur tentang teori-teori yang terkait dengan penelitian ini termasuk teori di bidang perpajakan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan/referensi bagi penelitian sejenis.

### **2) Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah dan pengambilan kebijakan bagi pimpinan KPP Pratama dalam rangka untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.